

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE
GROHMANN**

Facultad de Ciencias de la Salud

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL CONTROL PRENATAL
POR LA USUARIA EXTERNA EN EL CENTRO DE SALUD JORGE
CHAVEZ Y CENTRO DE SALUD NUEVO MILENIO
DE PUERTO MALDONADO,
EN EL AÑO 2012.**

TESIS

PRESENTADA POR:

BACH. JENNIFER SANDRA CHAMBE VILDOSO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN OBSTETRICIA

TACNA – PERÚ

2013

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Académico Profesional de Obstetricia

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL CONTROL PRENATAL
POR LA USUARIA EXTERNA EN EL CENTRO DE SALUD JORGE
CHAVEZ Y CENTRO DE SALUD NUEVO MILENIO DE
PUERTO MALDONADO, EN EL
AÑO 2012.**

TESIS

Presentada por:

BACH. JENNIFER SANDRA CHAMBE VILDOSO

Para optar el título profesional de:

LICENCIADA EN OBSTETRICIA


Aprobada por unanimidad, ante el siguiente jurado



Mgr. Nerida Pérez Cabanillas
Presidente



Lic. Edith Godoy Gonzales
Secretaria



Dra. Olga Choque Chura
Vocal



Dra. Rina Alvarez Becerra
Asesor

AGRADECIMIENTO

A todas las obstetras que trabajan en los dos centros de salud, que me facilitaron en poder encuestar a las gestantes y para poder obtener la información necesaria.

A las pacientes por no negarse en responder las preguntas y responder con toda la honestidad con lo que me brindaron la información.

A la Dra. Rina Álvares Becerra, por ser mi asesora en la realización de la tesis.

DEDICATORIA

*A mi familia que me enseñaron
a seguir siempre adelante y
nunca rendirme.*

CONTENIDO

AGRADECIMIENTO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE CUADROS.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I, PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 Descripción del problema.....	4
1.2 Formulación del problema.....	5

1.3	Justificación del problema.....	6
1.4	Alcances y limitaciones.....	8
1.5	Objetivos.....	9
1.5.1	Objetivo general.....	9
1.5.2	Objetivos específicos.....	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO		
2.1	Antecedentes.....	11
2.2	Base teórica.....	18
2.2.1	Calidad de atención.....	18
2.2.2	La satisfacción del usuario.....	28
2.2.3	Perspectivas del significado calidad.....	33
2.2.4	Control prenatal.....	33
2.3	Definición de términos.....	39
2.3.1	Satisfacción.....	39
2.3.2	Satisfacción del Usuario.....	39

2.3.3.	Calidad en Salud.....	40
2.3.4.	Control prenatal.....	40

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1.	Tipo de investigación.....	41
3.2.	Diseño.....	41
3.3.	Operacionalización de variables.....	41
3.4.	Población y muestra	45
3.4.1.	Población.....	45
3.4.2.	Muestra.....	45
3.5.	Métodos y técnicas de recolección de datos.....	46
3.6.	Procesamiento e interpretación de datos.....	49

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1	Análisis descriptivo de la encuesta.....	50
-----	--	----

DISCUSIÓN.....	98
CONCLUSIONES.....	103
RECOMENDACIONES.....	105
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	108
ANEXO	
Encuesta de la satisfacción de la atención prenatal	A-1
Consentimiento informado	A-2
Edad	A-3
Matriz de consistencia	A-4

INDICE DE TABLAS

Pág.

TABLA 1. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES EN LA ATENCIÓN PRENATAL EN LOS CENTROS DE SALUD DE PUERTO MALDONADO, 2012.	50
TABLA 2. TRAMITES PARA RECIBIR LA ATENCIÓN MEDICA U OBSTÉTRICA EN LOS CENTROS DE SALUD DE JORGE CHÁVEZ Y NUEVO MILENIO DE PUERTO MALDONADO, 2012.	53
TABLA 3. TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN PRENATAL MEDICA U OBSTÉTRICA EN LOS CENTROS DE SALUD DE JORGE CHÁVEZ Y NUEVO MILENIO DE PUERTO MALDONADO, 2012.	56
TABLA 4. INFORMACIÓN SOBRE SIGNOS DE ALARMA Y CUIDADOS EN EL CONTROL PRENATAL EN LOS CENTROS DE SALUD DE JORGE CHÁVEZ Y NUEVO MILENIO DE PUERTO MALDONADO, 2012.	59
TABLA 5. INFORMACIÓN DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR EN EL CONTROL PRENATAL EN LOS CENTROS DE SALUD DE JORGE CHÁVEZ Y NUEVO MILENIO DE PUERTO MALDONADO, 2012.	62

TABLA 6. INFORMACIÓN DE NUTRICIÓN EN EL EMBARAZO EN EL CONTROL PRENATAL EN LOS CENTROS DE SALUD DE JORGE CHÁVEZ Y NUEVO MILENIO DE PUERTO MALDONADO, 2012.	65
TABLA 7. TRATO RECIBIDO EN EL CONTROL PRENATAL EN LOS CENTROS DE SALUD DE JORGE CHÁVEZ Y NUEVO MILENIO DE PUERTO MALDONADO, 2012.	68
TABLA 8. PRIVACIDAD EN EL CONTROL PRENATAL EN LOS CENTROS DE SALUD DE JORGE CHÁVEZ Y NUEVO MILENIO DE PUERTO MALDONADO, 2012.	71
TABLA 9. LIMPIEZA DEL CONSULTORIO EN EL CONTROL PRENATAL EN LOS CENTROS DE SALUD DE JORGE CHÁVEZ Y NUEVO MILENIO DE PUERTO MALDONADO, 2012.	74
TABLA 10. LIMPIEZA DE LOS SERVICIOS HIGIENICOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE JORGE CHÁVEZ Y NUEVO MILENIO DE PUERTO MALDONADO, 2012.	77

TABLA 11.SERVICIO QUE BRINDA FARMACIA EN LOS CENTROS DE SALUD DE JORGE CHÁVEZ Y NUEVO MILENIO DE PUERTO MALDONADO, 2012.	80
TABLA 12.ATENCIÓN DEL PERSONAL DE LABORATORIO EN LOS CENTROS DE SALUD DE JORGE CHÁVEZ Y NUEVO MILENIO DE PUERTO MALDONADO, 2012.	83
TABLA 13.EDAD DE USUARIO EN RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN EN LOS DOS CENTROS DE SALUD NUEVO MILENIO Y JORGE CHAVEZ DE PUERTO MALDONADO, 2012.	86
TABLA 14.ESTADO CIVIL EN RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN EN LOS DOS CENTROS DE SALUD NUEVO MILENIO Y JORGE CHAVEZ DE PUERTO MALDONADO, 2012.	89
TABLA 15.GRADO DE INSTRUCCIÓN EN RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN EN LOS DOS CENTROS DE SALUD NUEVO MILENIO Y JORGE CHAVEZ DE PUERTO MALDONADO, 2012.	92
TABLA 16.NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES EN EL CONTROL PRENATAL EN LOS CENTROS DE SALUD DE JORGE CHÁVEZ Y NUEVO MILENIO DE PUERTO MALDONADO, 2012.	95

ÍNDICE DE GRÁFICOS	PAG.
GRÁFICO 1.NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES EN LA ATENCIÓN PRENATAL EN LOS CENTROS DE SALUD DE PUERTO MALDONADO, 2012.	51
GRÁFICO 2.TRAMITES PARA RECIBIR LA ATENCIÓN MEDICA U OBSTÉTRICA EN LOS CENTROS DE SALUD DE JORGE CHÁVEZ Y NUEVO MILENIO DE PUERTO MALDONADO, 2012.	54
GRÁFICO 3.TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN PRENATAL MEDICA U OBSTÉTRICA EN LOS CENTROS DE SALUD DE JORGE CHÁVEZ Y NUEVO MILENIO DE PUERTO MALDONADO, 2012.	57
GRÁFICO 4.INFORMACIÓN SOBRE SIGNOS DE ALARMA Y CUIDADOS EN EL CONTROL PRENATAL EN LOS CENTROS DE SALUD DE JORGE CHÁVEZ Y NUEVO MILENIO DE PUERTO MALDONADO, 2012.	60
GRÁFICO 5.INFORMACIÓN DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR EN EL CONTROL PRENATAL EN LOS CENTROS DE SALUD DE JORGE CHÁVEZ Y NUEVO MILENIO DE PUERTO MALDONADO, 2012.	63

GRÁFICO 6.	INFORMACIÓN DE NUTRICIÓN EN EL EMBARAZO EN EL CONTROL PRENATAL EN LOS CENTROS DE SALUD DE JORGE CHÁVEZ Y NUEVO MILENIO DE PUERTO MALDONADO, 2012.	66
GRÁFICO 7.	TRATO RECIBIDO EN EL CONTROL PRENATAL EN LOS CENTROS DE SALUD DE JORGE CHÁVEZ Y NUEVO MILENIO DE PUERTO MALDONADO, 2012.	69
GRÁFICO 8.	PRIVACIDAD EN EL CONTROL PRENATAL EN LOS CENTROS DE SALUD DE JORGE CHÁVEZ Y NUEVO MILENIO DE PUERTO MALDONADO, 2012.	72
GRÁFICO 9.	LIMPIEZA DEL CONSULTORIO EN EL CONTROL PRENATAL EN LOS CENTROS DE SALUD DE JORGE CHÁVEZ Y NUEVO MILENIO DE PUERTO MALDONADO, 2012.	75
GRÁFICO 10.	LIMPIEZA DE LOS SERVICIOS HIGIENICOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE JORGE CHÁVEZ Y NUEVO MILENIO DE PUERTO MALDONADO, 2012.	78
GRÁFICO 11.	SERVICIO QUE BRINDA FARMACIA EN LOS CENTROS DE SALUD DE JORGE CHÁVEZ Y NUEVO MILENIO DE PUERTO MALDONADO, 2012.	81

GRÁFICO 12.ATENCIÓN DEL PERSONAL DE LABORATORIO EN LOS CENTROS DE SALUD DE JORGE CHÁVEZ Y NUEVO MILENIO DE PUERTO MALDONADO, 2012.	84
GRÁFICO 13.EDAD DE USUARIO EN RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN EN LOS DOS CENTROS DE SALUD NUEVO MILENIO Y JORGE CHAVEZ DE PUERTO MALDONADO, 2012.	87
GRÁFICO 14.ESTADO CIVIL EN RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN EN LOS DOS CENTROS DE SALUD NUEVO MILENIO Y JORGE CHAVEZ DE PUERTO MALDONADO, 2012.	90
GRÁFICO 15.GRADO DE INSTRUCCIÓN EN RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN EN LOS DOS CENTROS DE SALUD NUEVO MILENIO Y JORGE CHAVEZ DE PUERTO MALDONADO, 2012.	93
GRÁFICO 16.NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES EN EL CONTROL PRENATAL EN LOS CENTROS DE SALUD DE JORGE CHÁVEZ Y NUEVO MILENIO DE PUERTO MALDONADO, 2012.	97

RESUMEN

Objetivo: Describir la percepción de la calidad de atención del control prenatal por la usuaria externa se realiza la investigación descriptiva, no experimental.

Material y métodos: usuarias que acudieron a su atención prenatal en los meses octubre, noviembre y diciembre (100 encuestadas en general),

Resultados: La satisfacción calculado en las gestantes es de 58%, en cambio insatisfactorio es de 42%, en el centro salud Jorge Chávez es satisfactorio (64,00%), el centro de Nuevo Milenio (52,00 %), en el nivel de insatisfacción es del centro de Nuevo Milenio (48 %) mientras que en el centro de salud Jorge Chávez (36,00%).

Conclusión: La percepción de la calidad de atención en las gestantes en ambos centros de salud esta por encima de la mitad del porcentaje en general, lo que demuestra que la atención no es mala pero que si es que debe seguir mejorando.

Palabras claves: Percepción, calidad de atención, control prenatal.

ABSTRACT

Objective: To describe the perception of the quality of care of antenatal care by the external user descriptive, non-experimental research is conducted

Material and methods: users that attended its antenatal care in the months October, November and December (100 surveyed in general),

Results: Satisfaction calculated in the pregnant is of 58% in unsatisfactory change is 42%, in the health center Jorge Chávez is satisfactory (64,00%), the center of new Millennium (52,00%), the level of dissatisfaction is the center of new Millennium (48%) while in the Centre of health Jorge Chávez (36.00

Conclusion: The perception of the quality of care in the pregnant women in both centers of this health above half the percentage in general, showing that attention is not bad but if it is that it should continue to improve.

Keywords: perception, quality of care, antenatal care.

INTRODUCCIÓN

En este trabajo de investigación se estudio la percepción de la calidad de atención del control prenatal por la usuaria externa en los centros de salud Jorge Chávez y Nuevo Milenio de Puerto Maldonado, en el año 2012, con la cual se espera determinar cuál es la satisfacción que tienen las gestantes en el momento que acuden a realizarse el control prenatal, ya que el control prenatal es una estrategia de salud materna, está enfocado a disminuir la morbi- mortalidad y promover la calidad de vida de las gestantes, por lo que la percepción de la atención es indispensable para que haya una buena relación entre la obstetra y la usuaria como el nivel de confianza. Pero lastimosamente aun existe una brecha entre la usuaria y la obstetra ya se a en la forma de atención por parte de la obstetra, como también el miedo de acudir al centro de salud.

En la cual describiremos cual es la percepción de las usuarias con respecto al tiempo de espera utilizado para recibir los servicios de obstetricia.

También describiremos si le brindaron información sobre los cuidados prenatales, signos de alarma, planificación familiar y nutrición durante el

embarazo durante la consulta, el trato que recibieron, la privacidad de la usuaria durante la consulta obstétrica, la percepción del usuario en la limpieza del consultorio obstétrico y los servicios higiénicos del establecimiento y la atención del servicio de farmacia y laboratorio.

En la cual se utilizara el instrumento de un cuestionario debidamente aprobada y utilizada por el ministerio de salud en la que se podrá evaluar la satisfacción de las gestantes en ambos Centros de Salud Jorge Chávez y Nuevo Milenio de puerto Maldonado.

En este proyecto de investigación hay los siguientes capítulos:

Capítulo I se describe el problema, se conoce las preguntas de investigación, la tesis tiene por objetivo conocer cuál es la percepción de la calidad de atención del control prenatal por la usuaria externa en el centro de Salud Jorge Chávez y Centro de Salud Nuevo Milenio, 2012.

Capítulo II se abordan los antecedentes del problema, bases teóricas relacionados con la percepción de la calidad, donde se encuentra también la definición de términos.

Capítulo III se aborda la metodología, de tipo descriptivo; así mismo es no experimental. La muestra son las gestantes que acudieron en los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2012.

Capítulo IV se ofrece los resultados, discusión e interpretación, terminando con las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Se observó que hay una gran cantidad de usuarias que acuden al C.S. Jorge Chavez y C.S. Nuevo Milenio de Puerto Maldonado hacia el servicio de obstetricia para ser atendidas en el control prenatal.

Donde se requerirá evaluar cual es la perspectiva de la calidad en la atención ya que es de suma importancia saber la opinión de la usuaria cuando salen de las consultas por la que acudieron, ya que se observo que muchas de ellas ya no vuelven, ya se a por la falta de tiempo por parte de las gestantes o como también la falta de confianza que tienen para acudir a los centros de salud y ser atendidas, no obstante el usuario insatisfecho refleja el panorama real de la calidad de atención en el servicio de obstetricia, para determinar su satisfacción es imperante y fue necesario un análisis de la calidad de atención, para adaptar estrategias para una atención de calidad mejor y lograr que acudan para ser atendidas en el momento oportuno y adecuado.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la percepción de la calidad de atención del control prenatal por la usuaria externa en el Centro de Salud Jorge Chávez Y Centro de Salud Nuevo Milenio de Puerto Maldonado, en el año 2012?

Preguntas específicas

1. ¿Cual es la percepción de las usuarias con respecto al tiempo de espera utilizado para recibir los servicios de obstetricia?
2. ¿Le brindaron información sobre los cuidados prenatales, signos de alarma, planificación familiar y nutrición durante el embarazo durante la consulta?
3. ¿Cual es la percepción del usuario en el trato que recibieron por el servicio de obstetricia en la consulta?
4. ¿Cual es la privacidad de la usuaria durante la consulta obstétrica.
5. ¿Cual es la percepción del usuario en la limpieza del consultorio obstétrico y los servicios higiénicos del establecimiento?
6. ¿Cual es la percepción del usuario en la atención del servicio de farmacia y laboratorio?

1.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La evaluación de la percepción de la calidad de atención brindada en el servicio de obstetricia que se realizara en el presente trabajo, permite identificar y evaluar la satisfacción de la atención brindada que es de vital importancia para describir y mejorar la situación competitiva en que se encuentra el servicio de obstetricia, en ambos Centros de Salud tanto Jorge Chávez como Nuevo Milenio de Puerto Maldonado.

Con la información que se recogió se podrá elaborar propuestas de mejora en la atención integral hacia la gestante, dando se dará prioridad a las áreas cuya percepción y tuvieran mayores puntajes negativos y poder mejorar estas áreas para una mejor atención hacia las gestantes.

En el campo de salud el tema de calidad de atención adquirió una considerable importancia en los diferentes áreas de salud que existen por lo que uno de ellos de uno y de suma importancia es la

calidad de atención hacia las gestantes ya que cada vez alcanza una mayor autonomía con que opinan y juzgan los usuarios acerca de las asistencias recibidas por los encargados de prestar servicio por lo cual hare saber cuantas de estas gestantes atendidas en los Centros de Salud Jorge Chávez como Nuevo Milenio están satisfechas con su atención y cuantas se encuentran insatisfechas en la atención.

Para la usuaria, la satisfacción depende principalmente de la interacción entre el mismo y el profesional de salud, para ello se atribuyen factores tales como el tiempo de espera, la privacidad, la accesibilidad de la atención y otros aspectos que obtenga del servicio recibido en una atención.

La atención en el servicio de obstetricia se ha observado que las usuarios al salir de la consulta muchas de ellas aun no entienden muy bien las explicaciones que se les da, por lo que salen confundidas y salen insatisfechas de la consulta, que podría ser por falta de interacción entre obstetra y paciente, como para preguntar y aclarar las dudas que tienen.

Por lo de preocupante esta situación y el interés de mi parte por realizar esta investigación para evaluar el grado de satisfacción por parte de las pacientes en su atención y poder lograr la mejora cada vez mas en ambos Centros de Salud y poder lograr una mayor cantidad de gestantes adecuadamente controladas, educadas en toda la etapa de embarazo.

1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES

LIMITACION:

La falta de tiempo para las gestantes en los dos centros de salud para poder acudir al control prenatal.

Falta de confianza de las usuarias para acudir a los centros de salud a su control prenatal.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la percepción de la calidad de atención del control prenatal por la usuaria externa en el Centro de Salud Jorge Chávez y Centro de Salud Nuevo Milenio de Puerto Maldonado, en el año 2012.

1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- A. Describir la percepción de las usuarias con respecto al tiempo de espera utilizado para recibir los servicios de obstetricia.
- B. Describir si le brindaron información sobre los cuidados prenatales, signos de alarma, planificación familiar y nutrición durante el embarazo durante la consulta.
- C. Identificar la percepción del usuario en el trato que recibieron por el servicio de obstetricia en la consulta.
- D. identificar la privacidad de la usuaria durante la consulta obstétrica.

- E. Identificar la percepción del usuario en la limpieza del consultorio obstétrico y los servicios higiénicos del establecimiento.
- F. Describir la percepción del usuario en la atención del servicio de farmacia y laboratorio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

Nacionales:

Las gestantes insatisfechas que acuden al Control Prenatal Del Policlínico Agustín Gavidea Salcedo-Lambayeque. Se obtuvo que él 53 % de las gestantes refieren tener regular grado de satisfacción en relación a la atención e interés la consulta, seguido de un 16 % que no se le prestó atención e interés en la consulta, un 16 % califica la relación que mantiene con el profesional de la salud como mala, un 31% regular y un 53 % como buena. ⁽¹⁾

La investigación tuvo el propósito de analizar comparativamente la percepción sobre la calidad en la atención materna, se realizo una investigación casi experimental con post prueba y grupo control en 400 usuarias de los servicios de obstetricia: 200 del Hospital Belén de Trujillo

y 200 del Hospital Regional Las Mercedes del Chiclayo. El estudio encontró diferencias estadísticamente significativas ($p < 0.0001$) en lo relacionado a la accesibilidad, comunicación, respeto y cortesía, credibilidad, competencia técnica, responsabilidad, y comprensión y conocimiento de los usuarios externos. Además, existe una gran variedad en la comparación de las respuestas dadas por ambas poblaciones de usuarias siendo las semejanzas y diferencias en estas respuestas muy significativas. ⁽²⁾

Los investigadores se centraron en identificar el nivel de calidad del control prenatal, en el mes de septiembre a diciembre del 2010 en el Puesto de Salud Miraflores Alto de Chimbote.

Hemos encontrado en las encuestadas realizadas a las gestantes estudiadas en el Puesto de Salud Miraflores Alto, se encontró mayor número de adolescentes que recibieron capacitación sobre signos de alarma, un buen trato, una buena colaboración en un ambiente

adecuado siendo todo positivo para ellas, lo que demuestra una buena calidad de atención y información.⁽³⁾

El investigador exploró la interacción entre el personal de salud y las adolescentes gestantes, a partir de los significados de la sexualidad, el embarazo y el control prenatal en un Hospital Nacional de Lima. La interacción entre el personal de salud y las jóvenes embarazadas varía según el sexo del personal de salud y tiene significados diferentes para las gestantes, por lo que debe tenerse en cuenta esta información para mejorar la atención en el control prenatal de las adolescentes.⁽⁴⁾

Se observó en la mortalidad materna, problema prioritario mundial, es mayor en países subdesarrollados con analfabetismo, zonas rurales poco accesibles e insuficiente personal de salud calificado. Nuestros servicios maternos no tienen acondicionamiento adecuado con relación a la cultura de la comunidad, pues es insuficiente lo que una gestante podría encontrar en un consultorio relacionado con sus costumbres.

Necesitamos considerar propuestas elaboradas desde la comunidad, para disponer de una oferta identificada con aspectos sociales, culturales, y étnicos, que sea identificada por la población como suya. ⁽⁵⁾

Internacionales:

Se observó el control prenatal, como estrategia de salud materna, está enfocado a disminuir la morbi- mortalidad evitable y promover la calidad de vida de las gestantes. En este trabajo se realiza una evaluación de la utilización adecuada del control prenatal en Bogotá a partir de los datos de la Encuesta Nacional de Salud 2007. Los resultados del análisis muestran que la población gestante en Bogotá que asiste a los servicios de salud es en su mayoría joven, dedicada al hogar y a trabajos remunerados, pertenecientes a niveles 1,2 y 3 de SISBEN y afiliada a régimen subsidiado o no afiliada. ⁽⁶⁾

Se evaluó la calidad de la atención en el Control prenatal percibida por gestantes atendidas en las Instituciones de salud de una Empresa Social del Estado de Pereira, durante el año 2010.

Los resultados las gestantes tenían entre 20 y 24 años 38% y entre 15 y 19 años 29%,eran de escolaridad secundaria incompleta 67%, en unión libre 70%, amas de casa 80%, de estrato I 79%. El control fue realizado por médicos 72% y profesionales de enfermería 28%. El ingreso al control fue en el segundo y tercer trimestre de gestación 87%. Manifestaron muy buena accesibilidad geográfica 82% y oportunidad en la atención 89%, recibieron buen trato 96%, se les respetó la privacidad 90%. La información recibida fue clara 98%. Más del 85% recibieron educación sobre prueba VIH y toma de exámenes, y menos del 60% sobre nutrición, lactancia materna, curso psicoprofiláctico y planificación familiar.

En conclusiones la mayoría de los aspectos fueron percibidos como de buena calidad, la actividad educativa, siendo la de mayor transcendencia en las políticas de promoción de la salud y prevención de complicaciones materno-fetales, fue la principal debilidad en la calidad del control prenatal. ⁽⁷⁾

La calidad de atención que reciben en el control prenatal en una institución prestadora de servicios ubicada en la localidad de Chapinero.

El evaluar todas y cada una de las respuestas en forma global, se encontró que la apreciación que tienen las entrevistas frente a la I.P.S. Chapinero es altamente negativa, frente a un bajo porcentaje que se siente satisfecha o medianamente satisfecha con los servicios ofrecidos por el centro de salud.⁽⁸⁾

La atención prenatal del centro de salud suroccidente que hace parte de la ESE del Municipio de Popayán.

El resultado de la auditoria al proceso actual del Centro de Salud Suroccidente ESE Popayán 2011, están basados en el grado de aplicación a la norma técnica de las alteraciones del embarazo contenida en la resolución 412 del 2000, con la información obtenida a partir de las historias clínicas y el formato de evaluación con los ítems que servirán de insumo para el análisis. También se realizará una evaluación de la infraestructura y dotación de consultorios comparando la información

recolectada con el formato de evaluación contenido en la resolución 1043 del Sistema Obligatorio de Garantía y Calidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud para la habilitación de los servicios de salud ⁽⁹⁾

Satisfacción de las gestantes con respecto a la atención que reciben en el control prenatal, enfatizando la estructura, procedimientos y resultados de la asistencia; determinar los aspectos del proceso asistencial que generan mayor satisfacción y los que generan menor satisfacción en las embarazadas. Se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional, observacional, prospectivo y transversal, con apoyo de observaciones cualitativas de carácter complementario. Participaron las embarazadas que asistieron al control prenatal en el Hospital Regional de Ciudad del Este (HRCDE) y el Hospital Distrital de Ciudad Presidente Franco (HDCPF) durante los meses de julio y agosto del año 2010. Se entrevistó mediante y previo consentimiento informado, se aplicó un cuestionario de preguntas cerradas que indagó acerca de la percepción que tienen las gestantes respecto a la calidad de la atención del personal de enfermería en el control prenatal. ⁽¹⁰⁾

2.2 BASE TEÓRICA

2.2.1 Calidad de atención:

La calidad de atención técnica consiste en la aplicación de las ciencias y tecnologías médicas, en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera la atención suministrada logre el equilibrio mas favorable de riesgos y beneficios”. (Dr. Avenis Donabedian 1980).⁽¹¹⁾

•Calidad:

Es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad como: “El conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos mas adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, logrando, un

resultado con el mínimo riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del paciente. ⁽¹²⁾

La OPS/OMS propone como definición de calidad de las Instituciones:

- Alto grado de satisfacción por parte de los usuarios externos.
- Un mínimo de riesgo para los usuarios externos e internos.
- Alto nivel de excelencia profesional.
- Uso eficiente de los recursos de las instituciones

La calidad es ser eficiente, es tener competencia, tener respeto al paciente y familia; calidad es “Hacer lo correcto”, en forma correcta y de inmediato; la calidad es practicar la limpieza, es ser puntual, es mejorar siempre, preocuparnos por la innovación, es usar el vocabulario correcto, que los pacientes tenga confianza en el servicio que se les brinda. ⁽¹³⁾

INDICADORES DE CALIDAD

- **Relación proveedor / usuaria**

Una usuaria se siente satisfecha con el servicio si se logra establecer una buena relación con el proveedor(a). Es la clave de la satisfacción.

La usuaria se siente bien cuando recibe un saludo cordial de bienvenida, una actitud de acogida, cuando le responden y halla disposición en el proveedor para ser escuchada. Cuando se siente respetada en sus creencias y valores culturales.

➤ **Competencia Técnica**

La usuaria respeta a un proveedor(a) cuando se le ofrece un servicio que brinde información, diagnóstico y tratamiento acertado que solucione sus problemas de salud.

➤ **Disponibilidad de equipos, insumos y medicinas**

Cuando se dispone de un buen equipamiento médico y su farmacia cuenta con medicinas e insumos que son requeridos por la usuaria.

➤ **Referencias / seguimiento**

La usuaria siente confianza en el proveedor, si le informan correctamente sobre las razones por las cuales se le transfiere a otro servicio o establecimiento de salud.

➤ **Orquestación de los servicios**

La usuaria queda satisfecha al acudir a un establecimiento de salud que le ofrece de manera oportuna y coordinada los servicios que requiere. Es necesario que los servicios coordinen de manera tal que los horarios de atención y tiempos de espera sean los más propicios.

➤ **Precio justo y accesible**

La usuaria toma en cuenta el costo de la atención y las medicinas para tomar la decisión de acudir a un establecimiento de salud.⁽¹⁴⁾

ADECUADA RELACIÓN PROVEEDOR - USUARIA

➤ **Buena relación**

Lograremos una buena relación si:

- Valoramos las oportunidades de interacción y de intercambio de mensajes con la usuaria.
- Somos sensibles y abiertos hacia sus necesidades.
- Brindamos en todo momento un trato digno y respetuoso.

➤ **Confianza y empatía**

Lograremos establecer relaciones de confianza y empatía si:

- Existe un intercambio fluido de mensajes entre nosotros los proveedores y la usuaria.
- Incorporamos durante el proceso de atención comportamientos y gestos amables (lenguaje no verbal).
- Tomamos en cuenta y valoramos a la usuaria como persona con identidad cultural propia.

➤ **Seguridad**

Seguridad significa "con esta persona no corro riesgo".

Lograremos inspirar seguridad a la usuaria si logramos responder adecuadamente a sus interrogantes, facilitamos el proceso de toma de decisiones para lograr satisfacer sus expectativas

- Seamos diligentes:
Demostremos una actitud en nuestro trabajo, que refleje una buena disposición para atender a la usuaria.
- Seamos atentos:
Atendamos bien a la usuaria en todo momento y bajo cualquier circunstancia.
- Seamos capaces de resolver el problema de salud de la usuaria, demostrando nuestra competencia técnica.

➤ **Información**

Lograremos que la usuaria se sienta bien informada si:

- Brindamos información detallada sobre su estado de salud, diagnósticos, exámenes, tratamientos o métodos de planificación familiar.
- Utilizamos materiales informativos impresos: folletos, rotafolios, trípticos, carteles explicativos entre otros.

➤ **Contexto físico-atmósfera**

Lograremos que la usuaria se sienta en un ambiente agradable si:

- El lugar donde recibe la atención está limpio.
- Los servicios están debidamente señalizados.
- Los proveedores están debidamente uniformados.
- Consideramos aspectos afectivos como la privacidad y el respeto a la usuaria como persona.
- Si NO discutimos o entramos en contradicciones delante de la usuaria.⁽¹⁴⁾

CINCO PASOS PARA UNA INTERACCIÓN DE CALIDAD

1. ESTABLECER UNA RELACIÓN CORDIAL

Primer Contacto

El primer contacto es vital para establecer una relación cordial con la usuaria. Cuando ella ingrese al consultorio saludela amablemente, llámela por su nombre. Haga que se sienta bien recibida y cómoda.

Aspectos que demuestran interés por la usuaria:

Hay tres aspectos que demuestran a la usuaria que se interesa por ella:

➤ **Comprensión:**

Comprender, es saber lo que ella siente y requiere. Póngase en su lugar y no olvide tomar en cuenta su conocimiento y cultura.

➤ **Respeto:**

Respetar, es valorarla como ser humano, por lo tanto asegura la privacidad del ambiente durante la consulta. Escúchela atentamente, acéptela tal cual es y refuerce su autoestima.

➤ **Sinceridad:**

Ser sinceros, es hablar claramente y sin rodeos sobre su estado de salud.

¿Por qué debemos mostrar a la usuaria que estamos interesados en ella?

La usuaria acudirá a usted para confiarle sus problemas de salud. Al hacerlo le brindará información valiosa sobre su estado, sus preocupaciones y el conocimiento equivocado

que puede tener sobre el tema. Esto ayudará a decidir lo que debe comunicar y reforzar en la usuaria.

Es preciso que establezca una relación de confianza con ella, así le escuchará y creará en usted y regresará a la consulta. De esta manera genera un cambio en su conducta.

2. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE LA USUARIA

El proveedor debe mostrarle interés. Aquí señalamos tres puntos que lo ayudarán a identificar sus necesidades:

➤ ¿Conversa con la usuaria?

"La conversación es el arte de escuchar", ella tiene información que usted necesita para tener un diagnóstico acertado. Escuche a la usuaria, pregúnte cómo se siente, atienda sus necesidades, despeje sus dudas y temores y motive a que haga preguntas.

➤ ¿Pregunta cómo se siente?

Cuando le pregunte ¿Cómo se siente? Menciona cada parte del cuerpo, desde la cabeza hasta los pies, esto te ayudará a

recordar, ubicar y conocer sus malestares, además de saber si no ha sufrido alguna dolencia desde su última visita.

➤ **¿Cómo se pregunta eficazmente?**

Para preguntar eficazmente recomendamos lo siguiente:

Use un tono de voz que muestre interés, atención y amabilidad.

Haga una sola pregunta a la vez. Espera la respuesta.

Haga preguntas abiertas pues le ayudarán a obtener mayor información de la usuaria.

Use las preguntas cerradas cuando crea que son necesarias pues sólo obtendrá un "sí" o un "no".

Pregunte: "¿entonces?", "¿y?", "¿ah, sí?" ya que animan a la usuaria a seguir hablando.

3. RESPONDER A LAS NECESIDADES DE LA USUARIA

➤ **Háblele de manera ordenada**

Al hablarle utilice palabras sencillas y conceptos claros. Utilice material de apoyo educativo como rotafolios, maquetas, afiches, folletos o dibujos y explique antes de entregarlos.

➤ **Sugíerale que comparta el material informativo con su familia**

Al hacerlo logrará que la familia también se involucre en los problemas de salud que afronta la usuaria. Si receta, no olvide explicarle cómo debe tomar las medicinas, los efectos secundarios que pueden surgir, las señales de peligro y las medidas que debe tomar si esto ocurre.

➤ **Exprésele palabras gratificantes**

Motive a la usuaria con palabras y gestos gratificantes si ha tenido una actitud positiva para mejorar su estado de salud. Bríndele mayor información.

Si el caso es lo contrario, es decir, si está haciendo algo riesgoso o perjudicial, con mucho tacto, sugíerale que tal actitud puede afectar su salud y/o la de su familia.

➤ **Contrarreste los falsos rumores**

La usuaria puede guiarse por falsos rumores relacionadas con su salud, desmíentalos y ofrézcale una explicación seria y veraz sobre el tema.

Algunas recomendaciones

- a. Pregunte detalladamente sobre la duda o rumor.
- b. Investigue por la fuente de la duda o rumor.
- c. Aclare y desmienta correctamente la duda o rumor.

4. VERIFICAR EL ENTENDIMIENTO DE LA USUARIA

➤ **Pida a la usuaria que repita**

Como proveedor debes de confirmar si es que la usuaria ha entendido lo que le has explicado, para verificarlo pídele que repita la información o procedimiento. Otra forma es solicitarle que te demuestre cualquier habilidad o procedimiento que le hayas enseñado.

➤ **Use palabras sencillas para que comprenda**

Utilice palabras sencillas, no olvide de utilizar ejemplos que vayan de acuerdo a su realidad socio cultural.

Verifique la comprensión y si es que la usuaria no entendió o no recuerda con claridad lo explicado es el momento de aclarar sus dudas.

➤ **Escuche atentamente**

Un diagnóstico acertado esta basado en la información que te da la usuaria. La mejor forma de obtenerla es a través de reiteradas preguntas y respuestas. Escucha atentamente, así sabrá si ella te ha entendido y recuerde las instrucciones.

➤ **¿Cómo se escucha activamente?**

"Escuchar activamente" es poner todos tus sentidos atentos a la información que te da la usuaria.

A continuación alguna sugerencias para escuchar mejor:

- Siéntase cómodamente y mire a la usuaria a los ojos, evite hacer movimientos que puedan distraerla.
- Escuche qué dice y cómo lo dice. Evalúe su tono de voz, las palabras que usa y su expresión.
- Póngase en el lugar de la usuaria mientras habla.
- Guarde silencio por momentos. Dele tiempo para que reflexione, haga preguntas y hable. Siga el ritmo de su conversación.

- Escuche a la usuaria con atención, en vez de estar pensando en lo que le va a responder.
- Repita de vez en cuando lo que has oído, así, tanto usted como la usuaria sabrán si ha comprendido.
- No se distraiga, no lea materiales o "aproveche" para hacer otras tareas.

5. MANTENER LA CORDIALIDAD DE LA RELACIÓN

➤ Fortalezca la confianza

El proveedor debe ser cordial con la usuaria, así fortalecerá su confianza y asegurará que regrese al establecimiento de salud.

➤ Dígale que regrese

Dígale cuándo debe regresar para su próximo control, acuerde con ella la fecha y hora para que no tenga problemas. Dele la confianza suficiente para que vuelva en caso de sentir malestar antes de la fecha indicada.

➤ Pregunte si hay alguien más a quien ayudar

Pregúntele a la usuaria si conoce a más personas que padecen del mismo problema de salud, de ser así, pídale que los envíe al establecimiento lo antes posible para que sean entendidas.

➤ **¿Qué se debe hacer en las visitas de seguimiento?**

- ✓ Compruebe si la usuaria está aplicando correctamente el tratamiento o las recomendaciones que se le dieron.
- ✓ Pregúntele si ha tenido algún problema o ha observado algún efecto secundario al tratamiento que se le está aplicando.
- ✓ Indique uno por uno los posibles efectos que el tratamiento podría tener.
- ✓ Explique, en caso que tenga efectos secundarios a su tratamiento, que los malestares que siente no son un riesgo para su salud, y qué debe hacer para calmar esos efectos.
- ✓ Verifique que los efectos secundarios no sean graves. De ser necesario dele un tratamiento adecuado o indique que debe acudir de inmediato al establecimiento.⁽¹⁴⁾

2.2.2 Perspectivas del significado calidad:

Es el reflejo de la realidad, según las sensaciones y las experiencias evidenciadas por los usuarios. La percepción es inherente a las personas y ligadas íntimamente a las sensaciones originadas a sus sentidos. Entonces cualquier acción ejecutada por este hacia un objetivo es sujeta a la forma en que percibe la realidad independiente de los componentes que integran el sistema de salud, por lo que depende más bien de la percepción que tenga el individuo sobre ellos, sujeta a juicios de valor.⁽¹⁵⁾

2.2.3 CONTROL PRENATAL:

- **Atención prenatal:**

Es la vigilancia y evaluación integral de la gestante y el feto que realiza el profesional de salud para lograr el nacimiento de un

recién nacido sano, sin deterioro de la salud de la madre. Considerar que todo embarazo es potencialmente de riesgo. ⁽¹⁶⁾

• **Objetivos:**

- ✓ Evaluar integralmente a la gestante y al feto
- ✓ Identificar la presencia de signos de alarma o enfermedades asociadas que requieran un tratamiento especializado para la referencia oportuna.
- ✓ Prevenir, diagnosticar y tratar las complicaciones del embarazo.
- ✓ Preparar física y mentalmente a la gestante para el parto, así como al entorno familiar. Plan de parto.
- ✓ Realizar el planeamiento individualizado del parto institucional con participación de la pareja, la familia y la propia comunidad.
- ✓ Promover el apoyo familiar y social para el cuidado prenatal.
- ✓ Promover la lactancia materna en la crianza del recién nacido (RN).
- ✓ Prevenir el tétanos neonatal (vacuna antitetánica)

- ✓ Detectar el cáncer de cérvix uterino (Papanicolaou) y la patología mamaria.
- ✓ Promover la salud reproductiva y la planificación familiar.
- ✓ Promover la adecuada nutrición.
- ✓ Prevenir y/o tratar la anemia.

- **Frecuencia con la que se deben realizar las atenciones:**

La atención prenatal debe iniciarse lo más temprano posible, debiendo ser periódica, continua e integral:

PRECOZ:

Debe iniciarse en el primer trimestre del embarazo, en cuanto se haya diagnosticado el embarazo para establecer fácilmente la edad gestacional, posibilitar acciones de prevención y promoción de la salud y detectar factores de riesgo.

PERIODICO:

La frecuencia de los controles prenatales varía según el riesgo que presenta la embarazada.

De la 1-30 semana: CPN mensual

De las 31-35 semanas: CPN quincenal

Desde las 36 semanas, hasta el parto: CPN semanal

COMPLETO:

- ✓ Examen general de la gestante
- ✓ Examen y evaluación del embarazo y crecimiento fetal
- ✓ Atención nutricional
- ✓ Atención odontoestomatológica
- ✓ Vacunación antitetánica
- ✓ Atención psicológica
- ✓ Educación para la salud
- ✓ Visita domiciliaria
- ✓ Atención social

AMPLIA COBERTURA:

Se debe promover el control prenatal a la mayor cantidad de población posible en base a programas educativos

garantizando la igualdad, accesibilidad y gratuidad de la atención.

El control prenatal debe ser eficaz y eficiente. Esto significa que la cobertura deber ser máxima (sobre el 90% de la población obstétrica) y que el equipo de salud entienda la importancia de su labor.

La frecuencia óptima de atención prenatal es la siguiente:

- ✓ Una atención mensual hasta las 32 semanas
- ✓ Una atención quincenal entre las 33 y las 36 semanas
- ✓ Una atención semanal desde las 37 semanas hasta el parto

Se considera como mínimo que una gestante reciba 6 atenciones prenatales, distribuidas de la siguiente manera:

- ✓ Dos atenciones antes de las 22 semanas,
- ✓ La tercera entre las 22 a 24 semanas,
- ✓ La cuarta entre las 27 a 29,

- ✓ La quinta entre las 33 a 35,
- ✓ La sexta entre las 37 a 40 semanas.

- **Signos de alarma durante el embarazo:**

- ✓ Si tienes fuerte dolor de cabeza o zumbido en el oído
- ✓ Visión borrosa con puntos de lucecitas
- ✓ Náuseas y vómitos frecuentes
- ✓ Disminución o ausencia de movimientos del niño.
- ✓ Palidez marcada
- ✓ Hinchazón de pies, manos, cara
- ✓ Pérdida de líquido o sangre por la vagina o genitales
- ✓ Aumentas más de dos kilos por semana

- **Control prenatal según la OMS:**

Esta sección cubre una variedad de temas importantes relacionados con el control prenatal. Una revisión cuestiona la utilidad de la medición rutinaria de la altura uterina durante el embarazo.

Otra revisión informa que la suplementación con micronutrientes múltiples durante el embarazo no ofrece beneficios adicionales en comparación con la suplementación con hierro y ácido fólico únicamente. Una de las revisiones de aborto espontáneo informa que el uso de progestágenos en el embarazo tempranos medianamente avanzado no previene la amenaza de aborto espontáneo. ⁽¹⁷⁾

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

2.3.1 Satisfacción:

Es la conformidad expresada por el usuario en función de sus expectativas de la atención que recibe. ⁽¹⁸⁾

2.3.2 Satisfacción del Usuario:

La expresión de la diferencias entre la expectativa que se tiene de un servicio y lo que efectivamente se recibe como servicio. La satisfacción resulta de trabajar un delicado equilibrio entre los logros que se pueden mostrar y las expectativas de la gente. ⁽¹⁹⁾

2.3.3 Calidad en Salud:

Es la obtención del máximo beneficio para el usuario mediante la aplicación del conocimiento y tecnología más avanzada tomando en cuenta los requerimientos del paciente, así como las capacidades y limitaciones de recurso de la institución de acuerdo a los valores morales imperantes. ⁽²⁰⁾

2.3.4 Control prenatal:

Conjunto de acciones médicas y asistenciales que se concretan en entrevistas o visitas programadas con el equipo de salud, a fin de controlar la evolución del embarazo y obtener una adecuada preparación para el parto y la crianza del recién nacido con la finalidad de disminuir los riesgos de este proceso fisiológico. ⁽²¹⁾

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según el problema y los objetivos planteados, el estudio realizado es de tipo descriptivo de corte transversal según canales. ⁽²²⁾.

3.2. DISEÑO

La investigación es no experimental, mediante una investigación cuantitativa en los centros de salud de Jorge Chávez y Centro de Salud de Nuevo Milenio de Puerto Maldonado durante el año 2012.

3.3 . OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	UNIDAD/ CATEGORIA	ESCALA
	Percepción de la calidad de atención	<ul style="list-style-type: none">Tramite para recibir la	0: demora 1: regular	Ordinal

Percepción de la calidad de atención del control prenatal	respecto : Tiempo de espera	atención. <ul style="list-style-type: none"> Tiempo que espera para recibir la consulta. 	2: rápido	
	Información completa	<ul style="list-style-type: none"> Signos de alarma en el embarazo y cuidados. 	0=Malo 1=Regular 2=Bueno	Ordinal
		<ul style="list-style-type: none"> Nutrición en el embarazo. planificación familiar 	2 = Si 0 = no	Ordinal
	Trato	<ul style="list-style-type: none"> Trato recibido 	0=Malo	Ordinal
	privacidad	<ul style="list-style-type: none"> Describe si existe privacidad en el servicio 	1=Regular 2=Bueno	
	limpieza	<ul style="list-style-type: none"> Limpieza del consultorio Limpieza de los servicios higiénicos del establecimiento 	0=Malo 1=Regular 2=Bueno NA	Ordinal

		de salud		
	disponibilidad	<ul style="list-style-type: none"> Atención del personal del servicio de farmacia. servicios que brinda la farmacia 	0=Malo 1=Regular 2=Bueno NA	Ordinal
VARIABLE INTERVINIENTES	INDICADORES	UNIDAD / CATEGORIA		ESCALA
Edad	Fecha de nacimiento	Años		Razón
Nivel de instrucción	Grado de estudio realizados	<ul style="list-style-type: none"> Primaria incompleta Primaria completa Secundaria incompleta Secundaria completa Superior no universitario Superior universitaria 		Ordinal
Estado civil	Estado marital	<ul style="list-style-type: none"> Casada Conviviente Soltera Separada 		Nominal

- **Variable dependiente:**

Calidad

Definición conceptual: Es el reflejo de la realidad, según las sensaciones y las experiencias evidenciadas por los usuarios. La percepción es inherente a las personas y ligadas íntimamente a las sensaciones originadas a sus sentidos.

Definición operacional: Técnica consiste en la aplicación de las ciencias y tecnologías médicas, en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. ⁽²³⁾

Consta con 12 ítems donde el 1 ítems esta los datos y del ítems 2 al 4 y del 7 al 9 con 3 alternativas cada una, el ítems 5 y 6 con solo dos alternativas y los ítems 10 al 12 con 4 alternativas. La encuesta se encuentra validada ya que pertenece la encuesta estándares e indicadores de calidad en la atención Materna y perinatal en los establecimientos que cumplen con funciones obstétricas y neonatales.

3.4. POBLACION Y MUESTRA

3.4.1. POBLACIÓN:

La población objetivo son las gestantes controladas que acudirán al servicio de obstetricia en el Centro de Salud Jorge Chávez y Nuevo Milenio de Puerto Maldonado, en el año 2012.

3.4.2. MUESTRA

- Tamaño de muestra: estará determinado por el total de gestantes que acudan al Centro de Salud Jorge Chávez y Nuevo Milenio para la atención del control prenatal, durante el periodo, octubre, noviembre y diciembre del 2012.
- Tipo de muestreo: El trabajo es de tipo no probabilístico, consecutivo (Font) en los dos horarios de atención (mañana y tarde) y de lunes a sábado que cumplan con los criterios de inclusión en un periodo de tiempo.

- **Unidad de análisis**

Mujeres gestantes según la clasificación del CIE10 del capítulo XV ⁽²⁴⁾.

- **Criterios de inclusión y exclusión :**

- **Criterios de inclusión:** mujeres gestantes con un diagnóstico definitivo de estar embarazadas que acudan a su control prenatal en los Centros de Salud de Jorge Chávez y Nuevo Milenio de Puerto Maldonado, en el año 2012.
- **Criterios de exclusión:** mujeres gestantes con un diagnóstico definitivo de embarazo pero que no desee participar del estudio, mujeres en las que no se ha confirmado el embarazo, con algún trastorno del discernimiento y transeúnte,

3.5. MÉTODOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- **Métodos:** Donde el instrumento que se utilizó es el cuestionario, del documento técnico de los estándares e indicadores de calidad

en la atención materna perinatal en los establecimientos que cumplen con funciones obstétricas y neonatales del ministerio de salud que se encuentra debidamente aprobada y que se utiliza en los centros de salud. ⁽²⁵⁾

- **Técnicas:** La técnica que se utilizo fue el cuestionario que se aplico por el investigador hacia la encuestada donde se informo que es totalmente anónima y es libre de elegir la opción que ella crea que es la correcta sin juzgarla.

- **Instrumento :**

Encuesta: Documento técnico de los estándares e indicadores de calidad en la atención materna perinatal en los establecimientos que cumplen con funciones obstétricas y neonatales del ministerio de salud.

Encuesta de satisfacción en la atención del control prenatal

Autor	:	Ministerio de salud
Año de edición	:	2007
Fiabilidad	:	95%
Público objetivo	:	Gestantes que acudieron al control prenatal en los establecimientos de salud.
Estructura	:	11 ítems
Año de edición	:	2007
Ponderación	:	
No satisfecho		0 - 18 puntos 0% - 80%
Satisfecho		19 - 22 puntos 81% - 100%

Ponderación de los puntajes de la encuesta realizada.

Si: 2 puntos

No: 0 puntos

Demora (D): 0 puntos

Malo (M): 0 puntos

Regular (RE): 1 punto

Rápido (R): 2 puntos

Bueno (B): 2 puntos

No aplica (NA): 0 puntos

3.6. PROCESAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE DATOS

- Para interpretar los datos se utilizó métodos estadísticos utilizando el programa SPSS versión 15. ⁽²⁶⁾
- Donde se vació la información de cada encuesta en el programa formando la data completa de los centros de salud Jorge Chávez y Nuevo Milenio.
- Donde se obtiene las tablas y gráficos necesarios sacados por el programa para luego interpretarlos y poder obtener los resultados y responder a los objetivos específicos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis descriptivo de la encuesta

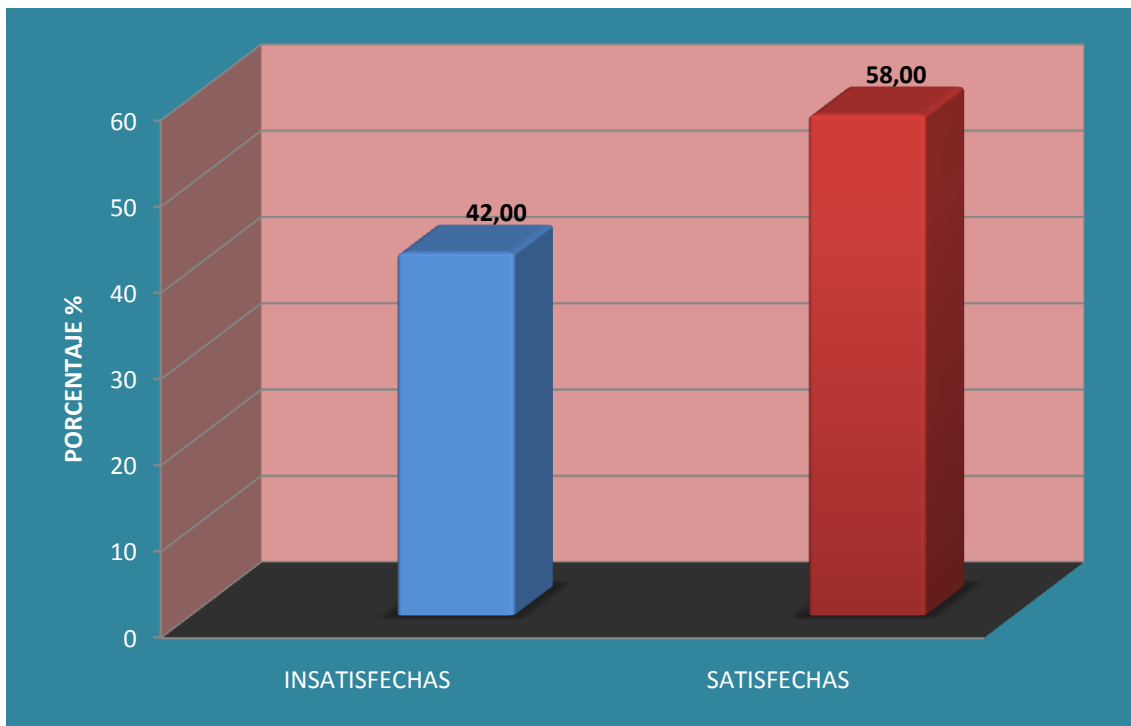
TABLA 1

Nivel de satisfacción de las gestantes en la atención prenatal en los centros de salud de Puerto Maldonado, 2012.

	Frecuencia	%
INSATISFECHAS	42	42,00
SATISFECHAS	58	58,00
Total	100	100,00

FUENTE: CUESTIONARIO DE LA ATENCION PRENATAL

GRÁFICO 1. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES EN LA ATENCIÓN PRENATAL EN LOS CENTROS DE SALUD DE PUERTO MALDONADO, 2012.



FUENTE: TABLA 1

INTERPRETACIÓN:

En la TABLA y GRAFICO 1, se aprecia que el grupo de gestantes satisfechas es más de las dos cuartas parte (58%), en cambio las gestantes insatisfechas representan casi las dos cuartas partes (42%).

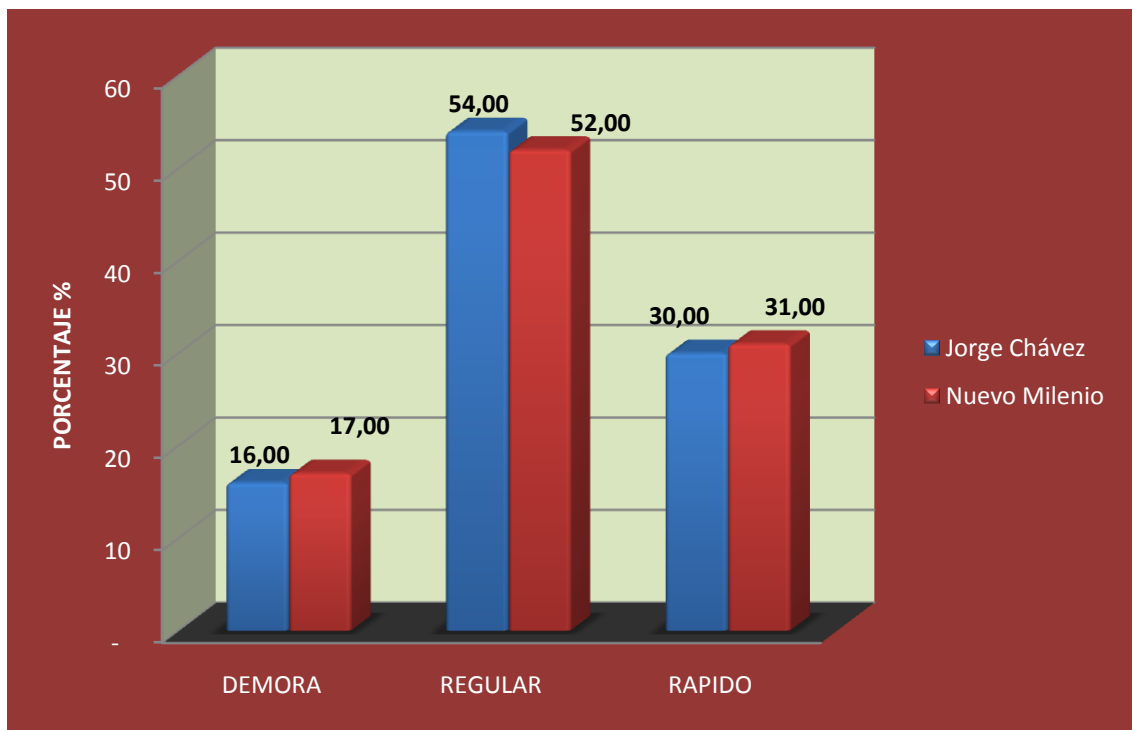
TABLA 2

Tramites para recibir la atención obstétrica en los centros de salud de Jorge Chávez y Nuevo Milenio de Puerto Maldonado, 2012.

¿Los trámites para recibir atención obstétrica en el consultorio consideran que fue?		CENTROS DE SALUD		Total
		Jorge Chávez	Nuevo Milenio	
DEMORA	N	9	8	17
	%	18,00	16,00	17,00
REGULAR	N	25	27	52
	%	50,00	54,00	52,00
RAPIDO	N	16	15	31
	%	32,00	30,00	31,00
Total	N	50	50	100
	%	100,00	100,00	100,00

FUENTE: CUESTIONARIO DE LA ATENCION PRENATAL

GRÁFICO 2. TRAMITES PARA RECIBIR LA ATENCIÓN OBSTÉTRICA EN LOS CENTROS DE SALUD DE JORGE CHÁVEZ Y NUEVO MILENIO DE PUERTO MALDONADO, 2012.



FUENTE: TABLA 2

INTERPRETACIÓN:

En la TABLA y GRAFICO 2, se observa que en los tramites de atención en los Centros de Salud menos de una tercer parte respondieron que fue rápido (31%), mas de la mitad respondieron que fue regular (52%), y menos en las dos quintas partes respondieron que demoro (17%), con respecto a cada Centro, en el Centro de Jorge Chávez menos de las dos quintas partes respondieron que fue rápido (32%), la mitad respondieron que fue regular (50%), mientras que las demás respondieron que demoro (18 %); en el Centro de Nuevo Milenio las tres decimas partes respondieron que fue rápido (30%), mas de las dos cuartas partes respondieron que fue regular (54%), mientras que las demás respondieron que demoro (16 %).

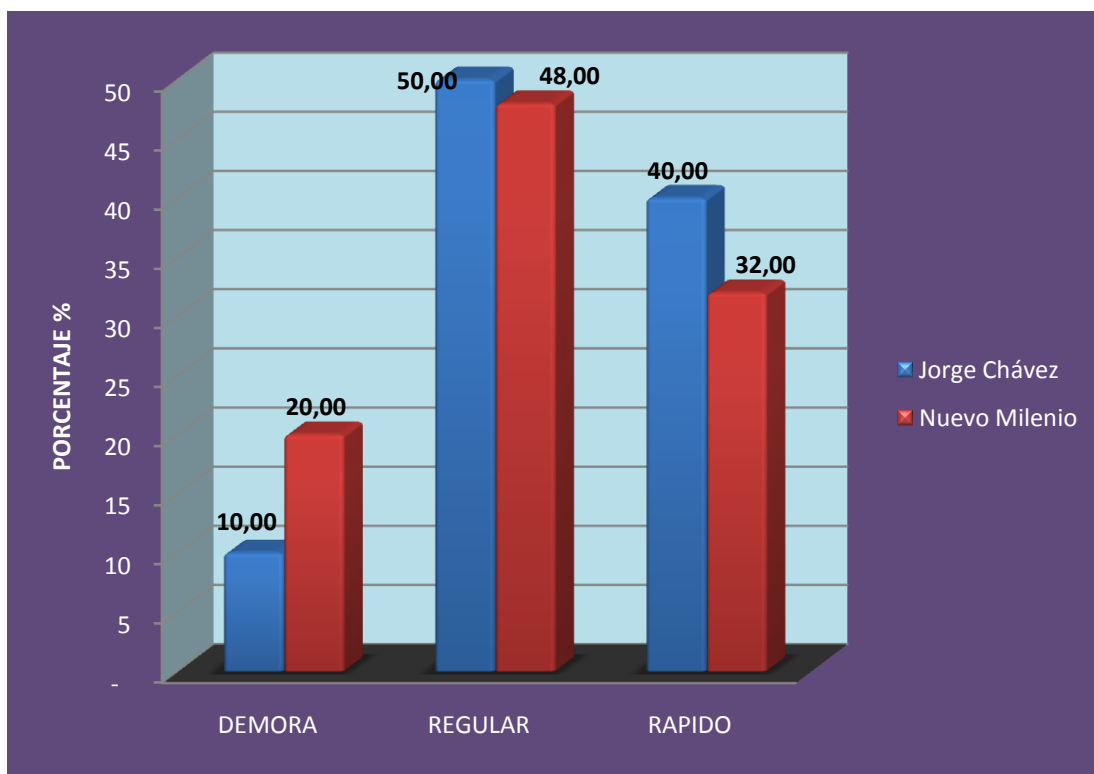
TABLA 3

Tiempo de espera para la atención prenatal obstétrica en los centros de salud de Jorge Chávez y Nuevo Milenio de Puerto Maldonado, 2012.

¿En la consulta de hoy el tiempo que tuvo de esperar para ser atendida por la obstetras fue?		CENTROS DE SALUD		Total
		Jorge Chávez	Nuevo Milenio	
DEMORA	N	5	10	15
	%	10,00	20,00	15,00
REGULAR	N	25	24	49
	%	50,00	48,00	49,00
RAPIDO	N	20	16	36
	%	40,00	32,00	36,00
Total	N	50	50	100
	%	100,00	100,00	100,00

FUENTE: CUESTIONARIO DE LA ATENCION PRENATAL

GRÁFICO 3. TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN PRENATAL OBSTÉTRICA EN LOS CENTROS DE SALUD DE JORGE CHÁVEZ Y NUEVO MILENIO DE PUERTO MALDONADO, 2012.



FUENTE: TABLA 3

INTERPRETACIÓN:

En la TABLA y GRAFICO 3, se puede apreciar que el tiempo que tuvo que esperar para la atención obstétrica, mientras que mas de una tercia parte respondieron que fue rápido (36%), menos de la mitad respondieron que fue regular (49%), mientras que menos de las dos decimas parte respondieron que demoro (15%), en los centros de salud, en el centro de Jorge Chávez la mitad respondieron que fue regular (50%), mas de una tercia parte es rápido (40%) y las demás respondieron que demoro (10%), en el Centro de Nuevo Milenio mas de las dos quintas partes respondieron que fue regular (48%), menos de un tercio fue rápida (32%) y las demás que demoro (20%).

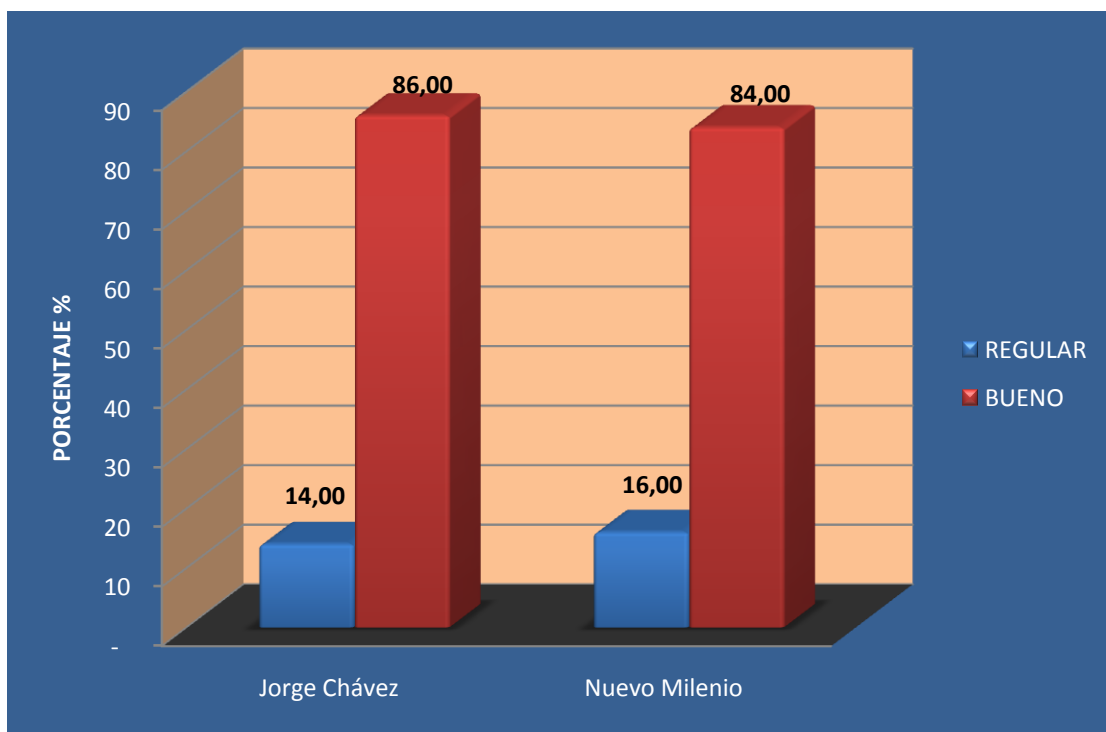
TABLA 4

Información sobre signos de alarma y cuidados en el control prenatal en los centros de salud de Jorge Chávez y Nuevo Milenio de Puerto Maldonado, 2012.

¿La información que le dio el personal de signos de alarma y cuidados en la consulta de hoy fue?		CENTROS DE SALUD		Total
		Jorge Chávez	Nuevo Milenio	
REGULAR	N	7	8	15
	%	14,00	16,00	15,00
BUENO	N	43	42	85
	%	86,00	84,00	85,00
Total	N	50	50	100
	%	100,00	100,00	100,00

FUENTE: CUESTIONARIO DE LA ATENCION PRENATAL

GRÁFICO 4. INFORMACIÓN SOBRE SIGNOS DE ALARMA Y CUIDADOS EN EL CONTROL PRENATAL EN LOS CENTROS DE SALUD DE JORGE CHÁVEZ Y NUEVO MILENIO DE PUERTO MALDONADO, 2012.



FUENTE: TABLA 4

INTERPRETACIÓN:

En la TABLA y GRAFICO 4, la información de signos de alarma y cuidados que brindo el personal de salud, mas de las cuatro quintas partes respondieron que fue buena la información (85%), casi las dos decimas partes fue regular la información (15%) , en los centros de salud la información abstenida fue; Centro de Salud Jorge Chávez mas de las ocho decimas partes respondieron que fue buena (86%),y mas de una decima parte respondió que fue regular (14%) mientras que nadie respondió que fue mala la información, en el centro de Salud Nuevo Milenio mas de las ocho decimas partes respondieron que fue buena (84%),y mas de una decima parte respondió que fue regular (16%).

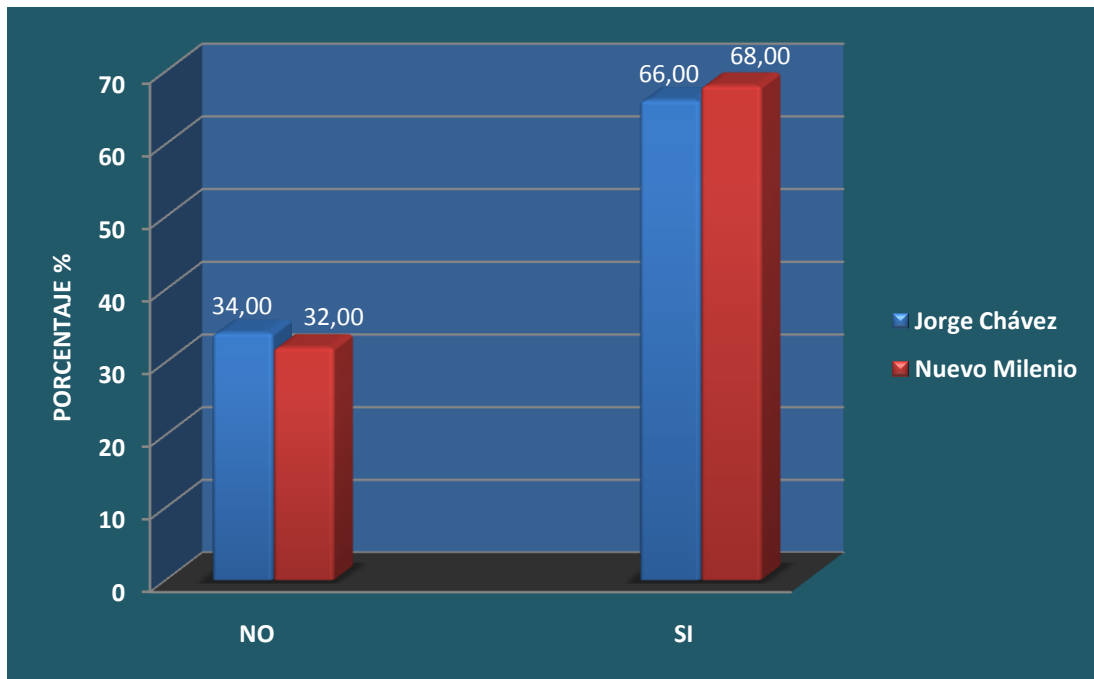
TABLA 5

Información de planificación familiar en el control prenatal en los centros de salud de Jorge Chávez y Nuevo Milenio de Puerto Maldonado, 2012.

¿El personal de salud le brindo información sobre planificación familiar?		CENTROS DE SALUD		Total
		Jorge Chávez	Nuevo Milenio	
NO	N	17	16	33
	%	34,00	32,00	33,00
SI	N	33	34	67
	%	66,00	68,00	67,00
Total	N	50	50	100
	%	100,00	100,00	100,00

FUENTE: CUESTIONARIO DE LA ATENCION PRENATAL

GRÁFICO 5. INFORMACIÓN DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR EN EL CONTROL PRENATAL EN LOS CENTROS DE SALUD DE JORGE CHÁVEZ Y NUEVO MILENIO DE PUERTO MALDONADO, 2012.



FUENTE: TABLA 5

INTERPRETACIÓN:

En la TABLA y GRAFICO 5, la información brindada sobre planificación familiar por el personal de salud , mas de las tres cuartas partes respondieron que si le brindaron información (67%), menos de las dos decimas partes respondieron que no le dieron información (33%), en los centros de salud , en el centro de salud Jorge Chávez, mas de las tres quintas partes respondieron que si (66%) y menos de dos quinta parte respondió que no (34%) , en el Centro de Nuevo Milenio mas de las tres quintas partes respondieron que si (68%) mientras que menos de las dos decimas partes respondieron que no le brindaron la información (32%).

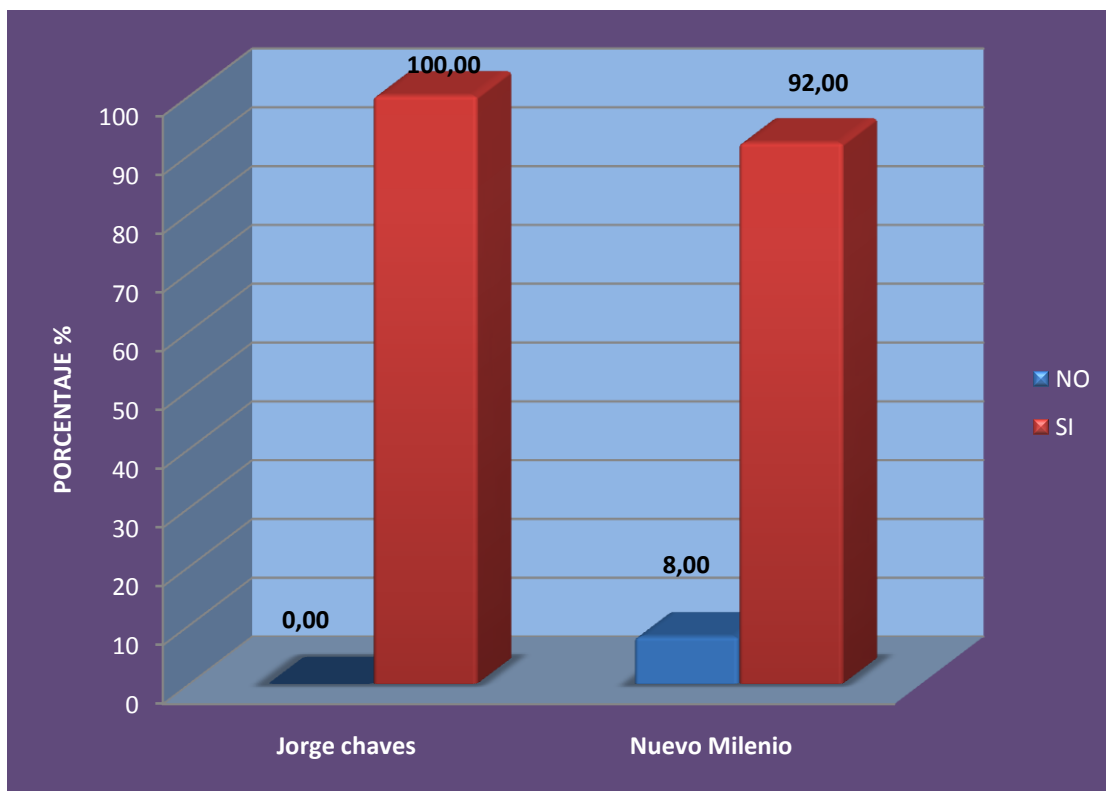
TABLA 6

Información de nutrición en el embarazo en el control prenatal en los centros de salud de Jorge Chávez y Nuevo Milenio de Puerto Maldonado, 2012.

¿El personal de salud le brindó información sobre nutrición en el embarazo?		CENTROS DE SALUD		Total
		Jorge Chávez	Nuevo Milenio	
NO	N	0	4	4
	%	0,00	8,00	4,00
SI	N	50	46	96
	%	100,00	92,00	96,00
Total	N	50	50	100
	%	100,00	100,00	100,00

FUENTE: CUESTIONARIO DE LA ATENCION PRENATAL

GRÁFICO 6. INFORMACIÓN DE NUTRICIÓN EN EL EMBARAZO EN EL CONTROL PRENATAL EN LOS CENTROS DE SALUD DE JORGE CHÁVEZ Y NUEVO MILENIO DE PUERTO MALDONADO, 2012.



FUENTE: TABLA 6

INTERPRETACIÓN:

En la TABLA y GRAFICO 6, se observa que la información sobre nutrición en el embarazo que brinda el personal de salud es mas de las cuatro quintas partes respondieron que si (96%) mientras las demás respondieron que no (4%), en los centros de salud se observa, en el centro de salud Jorge Chávez en su totalidad reciben información (100%), en el centro de salud Nuevo Milenio, casi las tres terceras partes recibieron información (92%) y las demás respondieron que no (8%).

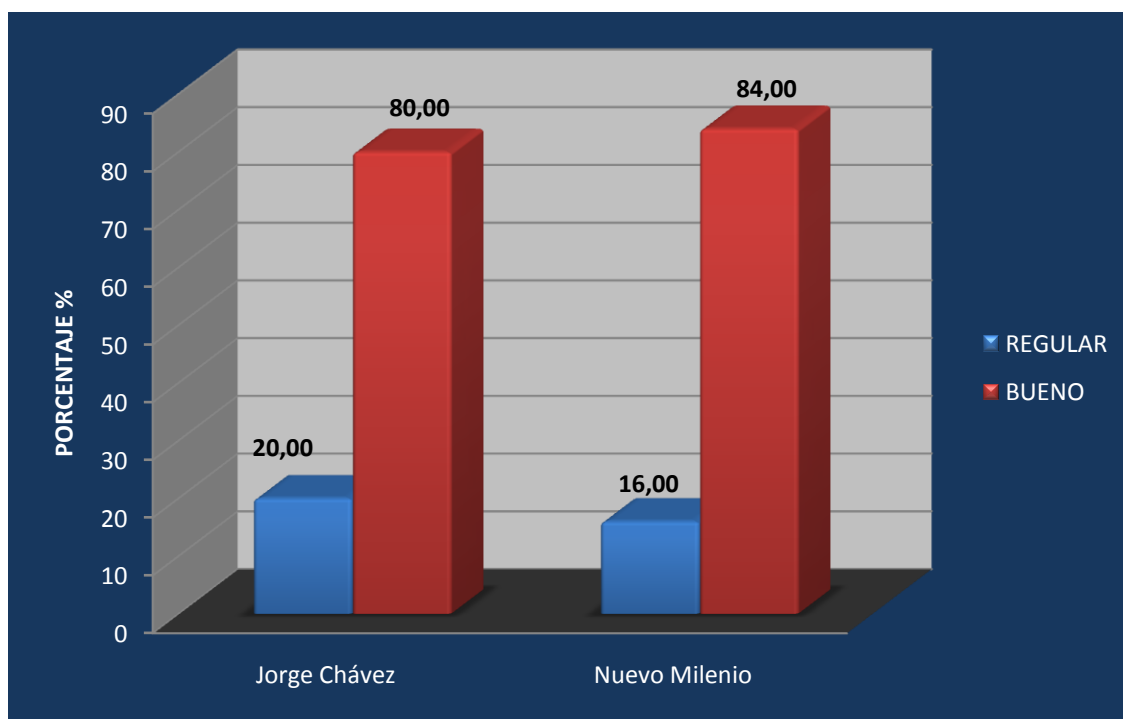
TABLA 7

Trato recibido en el control prenatal en los centros de salud de Jorge Chávez y Nuevo Milenio de Puerto Maldonado, 2012.

¿En la consulta de hoy el trato que usted recibió como fue?		CENTROS DE SALUD		Total
		Jorge Chávez	Nuevo Milenio	
REGULAR	N	10	8	18
	%	20,00	16,00	18,00
BUENO	N	40	42	82
	%	80,00	84,00	82,00
Total	N	50	50	100
	%	100,00	100,00	100,00

FUENTE: CUESTIONARIO DE LA ATENCION PRENATAL

GRÁFICO 7. TRATO RECIBIDO EN EL CONTROL PRENATAL EN LOS CENTROS DE SALUD DE JORGE CHÁVEZ Y NUEVO MILENIO DE PUERTO MALDONADO, 2012.



FUENTE: TABLA 7

INTERPRETACIÓN:

La TABLA y GRAFICO 7, el trato recibido en la atención, mas de las ocho decimas partes recibieron un trato bueno (82%), mas de una decima parte recibieron una atención regular(18%), mientras que nadie recibió una atención mala , en los centros de salud en trato fue, en el centro de salud Jorge Chávez las cuatro quintas partes respondieron que fue bueno (80%), una quinta parte respondió que fue regular (20%), en el centro de Nuevo Milenio , mas de cuatro quintas partes fue buena (84%),mas de una quinta parte fue regular el trato (16%).

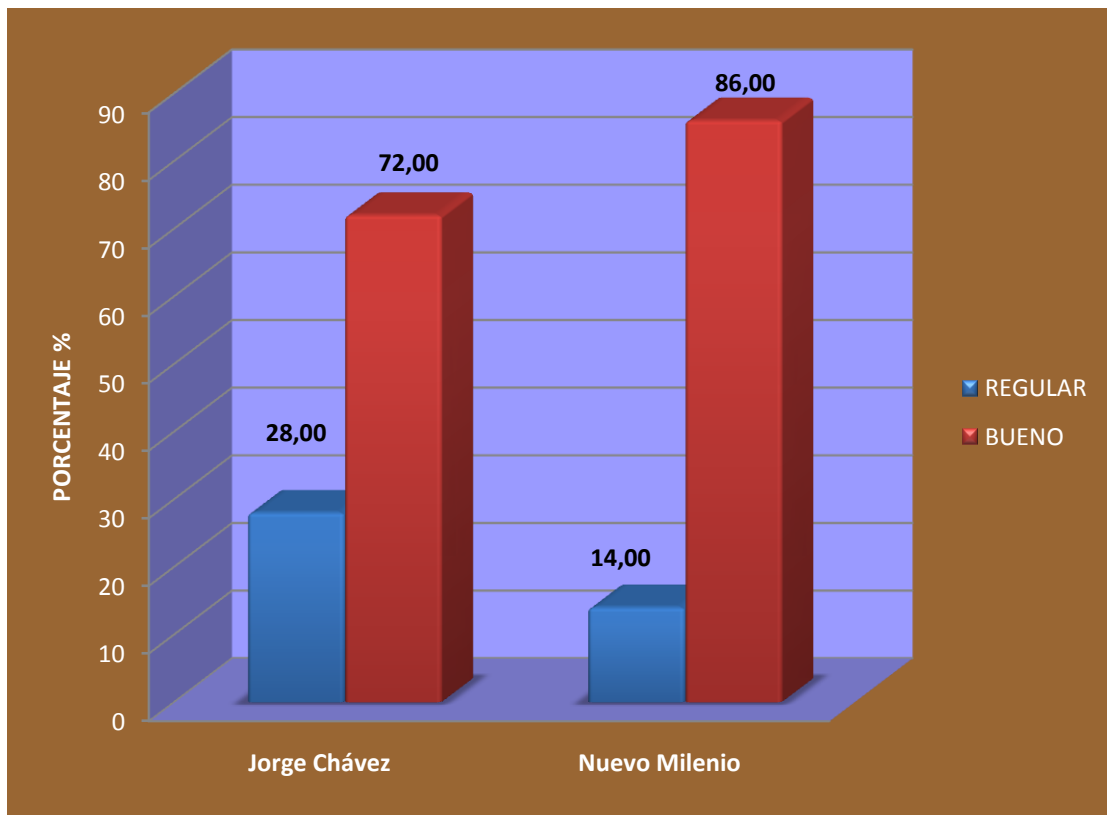
TABLA 8

Privacidad en el control prenatal en los centros de salud de Jorge Chávez y Nuevo Milenio de Puerto Maldonado, 2012.

¿En la consulta de hoy, la privacidad que tuvo usted (entraba y salía personas), como fue?		CENTROS DE SALUD		Total
		Jorge Chávez	Nuevo Milenio	
REGULAR	N	14	7	21
	%	28,00	14,00	21,00
BUENO	N	36	43	79
	%	72,00	86,00	79,00
Total	N	50	50	100
	%	100,00	100,00	100,00

FUENTE: CUESTIONARIO DE LA ATENCION PRENATAL

GRÁFICO 8. PRIVACIDAD EN EL CONTROL PRENATAL EN LOS CENTROS DE SALUD DE JORGE CHÁVEZ Y NUEVO MILENIO DE PUERTO MALDONADO, 2012.



FUENTE: TABLA 8

INTERPRETACIÓN:

En la TABLA y GRAFICO 8, en la privacidad en la atención prenatal casi las cuatro quintas partes respondieron que fue buena (79%), mas de una quinta parte respondieron que fue regular (21%) y nadie respondió que fue malo, en los centros de salud , en el centro de salud Jorge Chávez mas de siete decimas partes respondieron que fue bueno (72 %), mas de una quinta parte es regular (28%), en el centro de Nuevo Milenio mas de ocho decimas partes mencionaron que fue bueno (86%) , menos de dos decima parte respondieron que fue regular (14%).

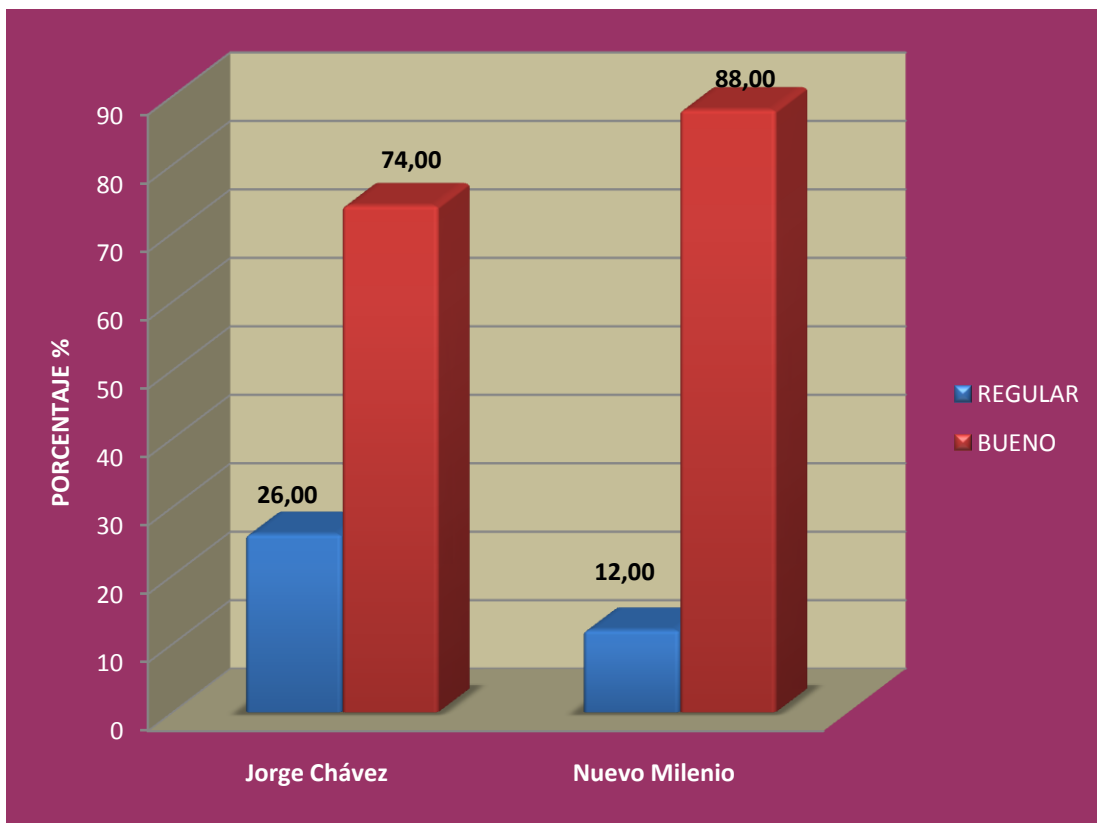
TABLA 9

Limpieza del consultorio en el control prenatal en los centros de salud de Jorge Chávez y Nuevo Milenio de Puerto Maldonado, 2012.

¿Como considera usted la limpieza del consultorio?		CENTROS DE SALUD		Total
		Jorge Chávez	Nuevo Milenio	
REGULAR	N	13	6	19
	%	26,00	12,00	19,00
BUENO	N	37	44	81
	%	74,00	88,00	81,00
Total	N	50	50	100
	%	100,00	100,00	100,00

FUENTE: CUESTIONARIO DE LA ATENCION PRENATAL

GRÁFICO 9. LIMPIEZA DEL CONSULTORIO EN EL CONTROL PRENATAL EN LOS CENTROS DE SALUD DE JORGE CHÁVEZ Y NUEVO MILENIO DE PUERTO MALDONADO, 2012.



FUENTE: TABLA 9

INTERPRETACIÓN:

En la TABLA y GRAFICO 9, la limpieza del consultorio percibido es mas de cuatro quintas partes respondieron que fue buena (81%), casi una quinta parte es regular (19 %), nadie respondió que es mala la limpieza, con respecto a los centros de salud respondieron, en el centro de Jorge Chávez casi las tres cuartas partes mencionan que es buena la limpieza (74%), mas de una cuarta parte es regular (26%), en el centro de Nuevo Milenio casi nueve decimas partes es buena (88%), mientras que mas de una decima parte es regular (12%).

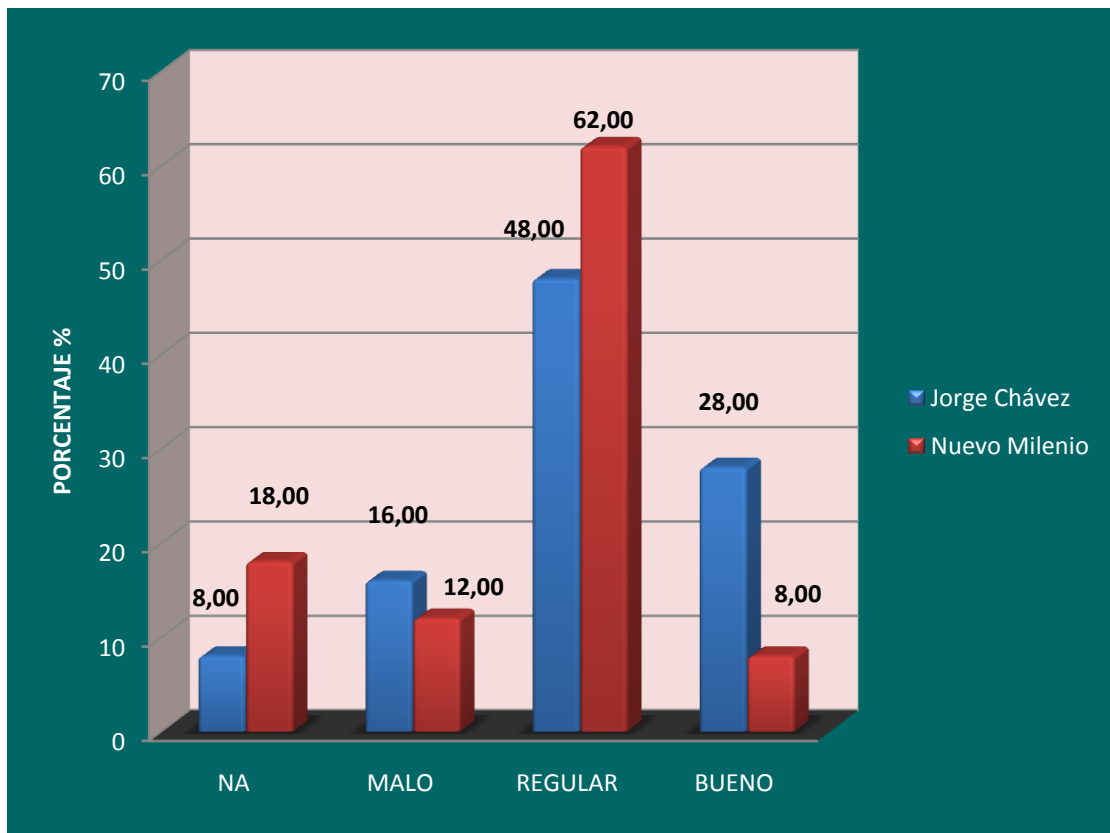
TABLA 10

Limpieza de los servicios higiénicos en los establecimientos de salud de Jorge Chávez y Nuevo Milenio de Puerto Maldonado, 2012.

¿Como considera usted la limpieza de los servicios higiénicos del establecimiento?		CENTROS DE SALUD		Total
		Jorge Chávez	Nuevo Milenio	
NA	N	4	9	13
	%	8,00	18,00	13,00
MALO	N	8	6	14
	%	16,00	12,00	14,00
REGULAR	N	24	31	55
	%	48,00	62,00	55,00
BUENO	N	14	4	18
	%	28,00	8,00	18,00
Total	N	50	50	100
	%	100,00	100,00	100,00

FUENTE: CUESTIONARIO DE LA ATENCION PRENATAL

GRÁFICO 10. LIMPIEZA DE LOS SERVICIOS HIGIENICOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE JORGE CHÁVEZ Y NUEVO MILENIO DE PUERTO MALDONADO, 2012.



FUENTE: TABLA 10

INTERPRETACIÓN:

En la TABLA y GRAFICO 10, la limpieza de los servicios higiénicos de los establecimientos más de la mitad es regular (55%), más de una decima parte es buena (18%), más de una decima parte es mala (14%), más de una quinta parte no entraron al servicio higiénico (13%), en los centros de salud los resultados abstenidos fueron , en el centro de salud Jorge Chávez más de una cuarta parte es buena (28%), casi la mitad es regular (48%), más de una decima parte es malo (16%) y menos de una decima parte no entraron al servicio higiénico (8%), en el centro de salud Nuevo Milenio menos de una decima parte es bueno (8%), mas de la mitad respondieron que es regular (62%), mas de una decima parte es malo (12%) y casi dos decimas parte no entraron al servicio higiénico (18%).

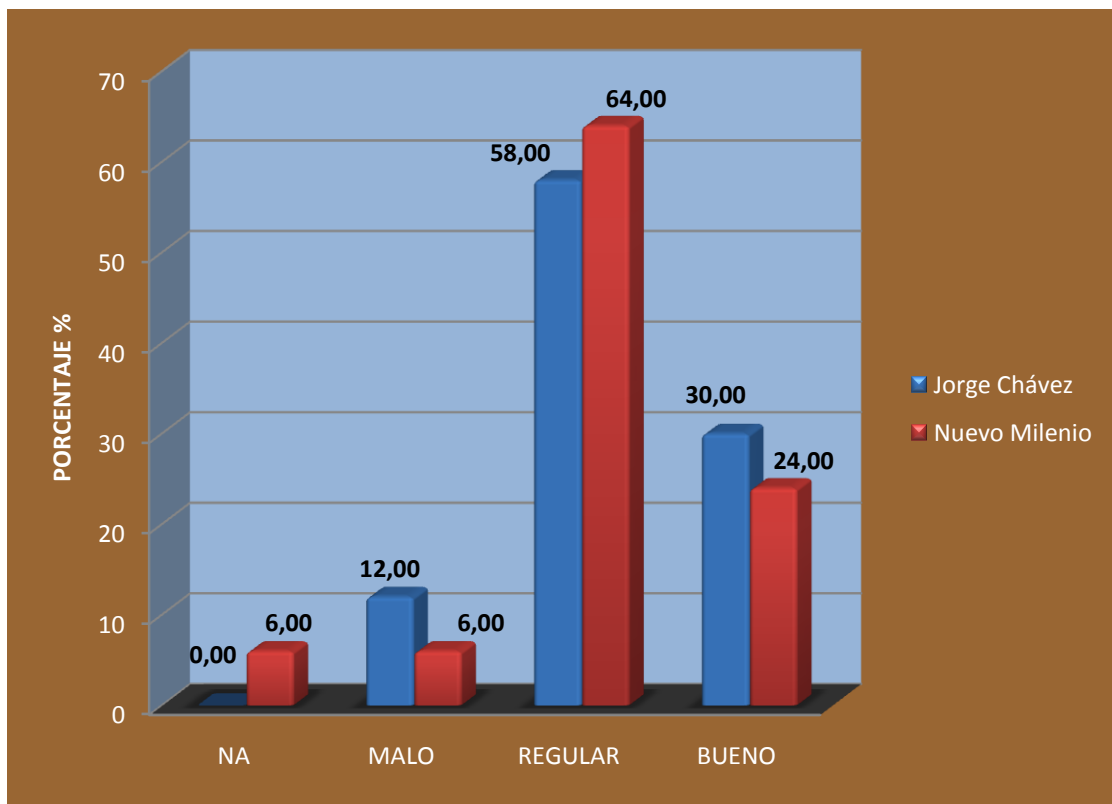
TABLA 11

Servicio que brinda farmacia en los centros de salud de Jorge Chávez y Nuevo Milenio de Puerto Maldonado, 2012.

¿Como considera usted el servicios que brinda la farmacia del establecimiento?		CENTROS DE SALUD		Total
		Jorge Chávez	Nuevo Milenio	
NA	N	0	3	3
	%	0,00	6,00	3,00
MALO	N	6	3	9
	%	12,00	6,00	9,00
REGULAR	N	29	32	61
	%	58,00	64,00	61,00
BUENO	N	15	12	27
	%	30,00	24,00	27,00
Total	N	50	50	100
	%	100,00	100,00	100,00

FUENTE: CUESTIONARIO DE LA ATENCION PRENATAL

GRÁFICO 11. SERVICIO QUE BRINDA FARMACIA EN LOS CENTROS DE SALUD DE JORGE CHÁVEZ Y NUEVO MILENIO DE PUERTO MALDONADO, 2012.



FUENTE: TABLA 11

INTERPRETACIÓN:

En la TABLA y GRAFICO 11, servicio que brinda farmacia en el establecimiento mas de una cuarta parte es buena (27%), mas de la mitad es regular (61%), menos de una decima parte es malo (9%) y el resto no fueron al servicio de farmacia (3%), en cuanto a los centros de salud, en el centro de Jorge Chávez más de una cuarta parte es buena (30%), mas de dos cuartas partes es regular (58%), casi una quinta parte es malo (12%), en el centro de Nuevo Milenio casi una cuarta parte es buena (24%), más de tres quintas partes es regular (64%), menos de una decima parte es malo (6%) y menos de una decima parte no fueron al servicio de farmacia (6%).

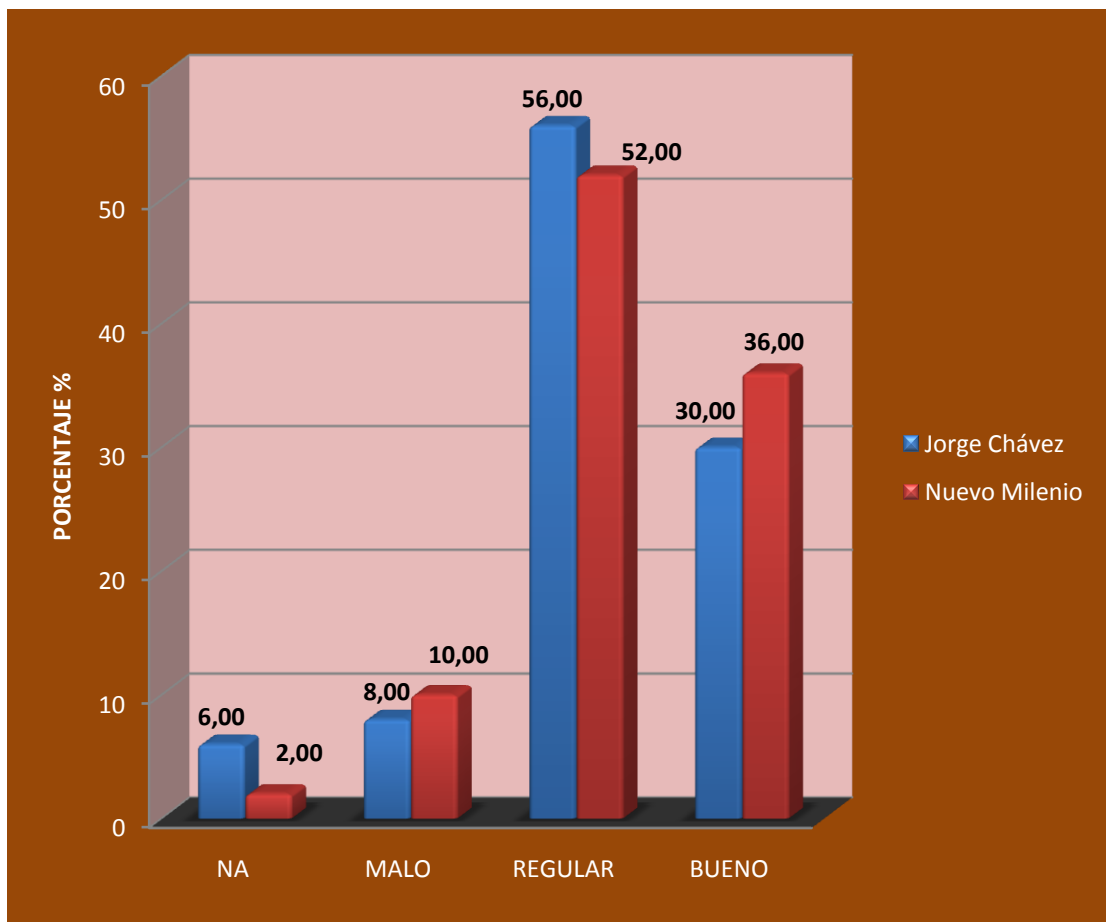
TABLA 12

Atención del personal de laboratorio en los centros de salud de Jorge Chávez y Nuevo Milenio de Puerto Maldonado, 2012.

¿Como considera usted la atención que brinda el personal de laboratorio?		CENTROS DE SALUD		Total
		Jorge Chávez	Nuevo Milenio	
NA	N	3	1	4
	%	6,00	2,00	4,00
MALO	N	4	5	9
	%	8,00	10,00	9,00
REGULAR	N	28	26	54
	%	56,00	52,00	54,00
BUENO	N	15	18	33
	%	30,00	36,00	33,00
Total	N	50	50	100
	%	100,00	100,00	100,00

FUENTE: CUESTIONARIO DE LA ATENCION PRENATAL

GRÁFICO 12. ATENCIÓN DEL PERSONAL DE LABORATORIO EN LOS CENTROS DE SALUD DE JORGE CHÁVEZ Y NUEVO MILENIO DE PUERTO MALDONADO, 2012.



FUENTE: TABLA 12

INTERPRETACIÓN:

En la TABLA y GRAFICO 12, la atención que brinda el personal de laboratorio en el establecimiento donde mas de una cuarta parte es bueno (33%), más de la mitad es regular (54%), menos de una decima parte es malo (9%) y menos de una decima parte no fueron a laboratorio (4%), refiriéndonos a los centros de salud ,en el centro de salud Jorge Chávez más de una cuarta parte es bueno (30%), más de la mitad es regular (56%), menos de una decima parte de malo (8%) y menos de una decima parte no fueron a laboratorio (6%), en el centro de Nuevo Milenio casi las dos quintas parte respondieron que es bueno (36%), más de la mitad es regular (52%), una decima parte es malo (10%) y el resto no fueron a laboratorio (2%).

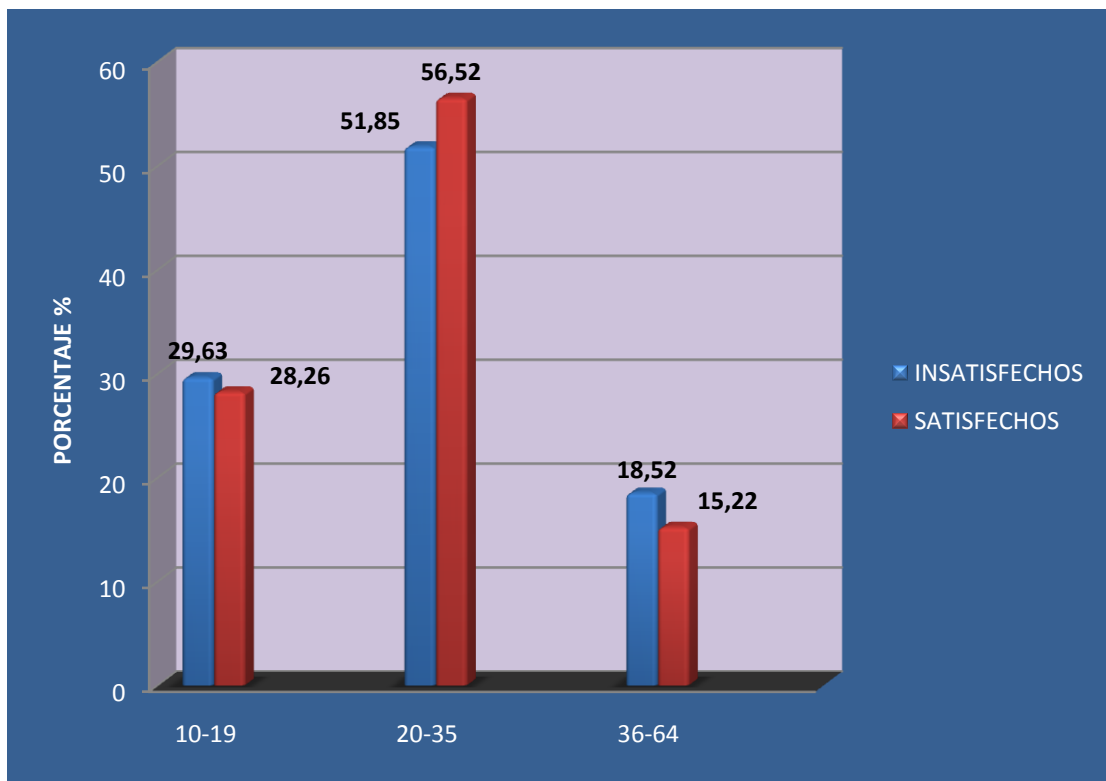
TABLA 13

Edad de usuario en relación con la satisfacción en los dos centros de salud Nuevo Milenio y Jorge Chavez de Puerto Maldonado, 2012.

			Satisfacción		Total
			Insatisfechas	Satisfechas	
Edad	10-19	N	16	13	29
		%	29,63	28,26	29,00
	20-35	N	28	26	54
		%	51,85	56,52	54,00
	36-64	N	10	7	17
		%	18,52	15,22	17,00
Total	N		54	46	100
	%		100,00	100,00	100,00

FUENTE: CUESTIONARIO DE ATENCION PRENATAL

GRÁFICO 13. EDAD DE USUARIO EN RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN EN LOS DOS CENTROS DE SALUD NUEVO MILENIO Y JORGE CHAVEZ DE PUERTO MALDONADO, 2012.



FUENTE: TABLA 13

INTERPRETACIÓN:

En la TABLA Y GRAFICO 13, se observa que las gestantes satisfechas hay mas de dos decimas partes entre las edades de 10 a 19 años (28,26%), mas de la mitad entre 20 a 35 años (56,52 %), menos de las dos decimas partes entre las 35 a 64 años (15,22%), las gestantes insatisfechas mas de dos decimas partes entre 10 a 19 años (29,63%) ,mas de la mitad las edades de 20 a 35 años (51,85%), menos de dos decimas partes entre las edades 36 a 64 años (18,52).

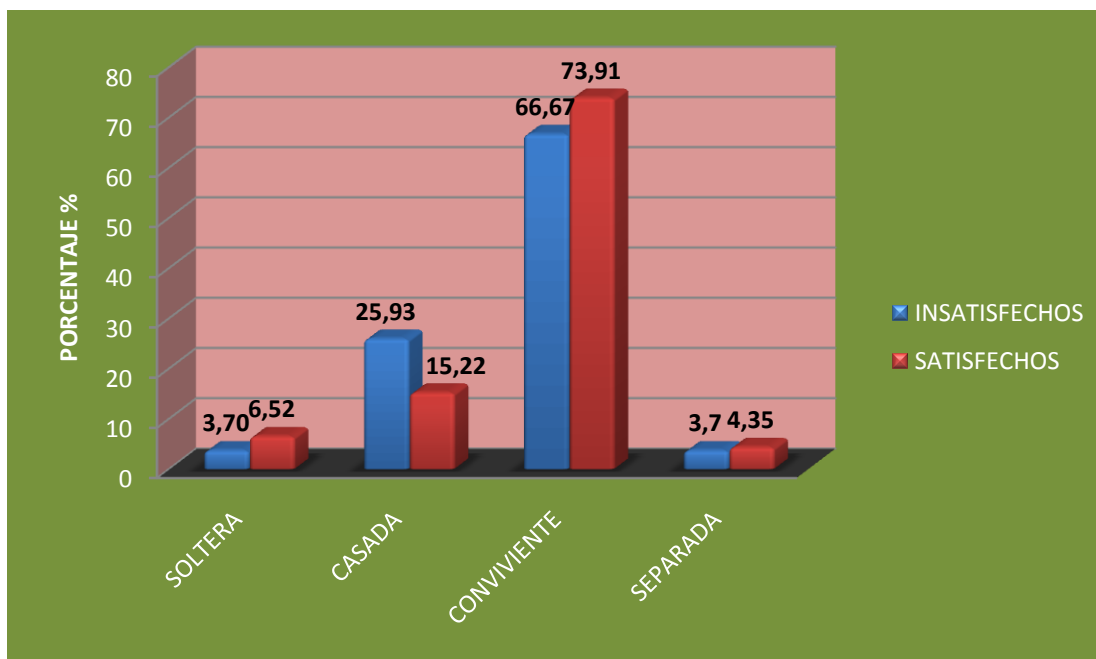
TABLA 14

Estado civil en relación con la satisfacción en los dos centros de salud Nuevo Milenio y Jorge Chavez de Puerto Maldonado, 2012.

			SATISFACCION		Total
			Insatisfecha	Satisfecha	
			s	s	
ESTADO CIVIL	SOLTERA	N°	2	3	5
		%	3,70	6,52	5,00
	CASADA	N°	14	7	21
		%	25,93	15,22	21,00
	CONVIVIENTE	N°	36	34	70
		%	66,67	73,91	70,00
	SEPARADA	N°	2	2	4
		%	3,70	4,35	4,00
Total		N°	54	46	100
		%	100,00	100,00	100,00

FUENTE: CUESTIONARIO DE ATENCION PRENATAL

GRÁFICO 14. ESTADO CIVIL EN RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN EN LOS DOS CENTROS DE SALUD NUEVO MILENIO Y JORGE CHAVEZ DE PUERTO MALDONADO, 2012.



FUENTE: TABLA 14

INTERPRETACIÓN:

En la TABLA y GRAFICO 14 , se observa que las gestantes satisfechas más de la mitad son convivientes (73,91%), menos de las dos decimas partes son casadas (15,22%), menos de una decima parte son solteras (6,52%) y menos de una decima parte son separadas (4,35%), en las gestantes insatisfechas más de la mitad son convivientes (66,67%) , más de las dos decimas partes son casadas (25,93%), menos una decima parte son solteras (3,70%) y las demás son separadas (3,70%).

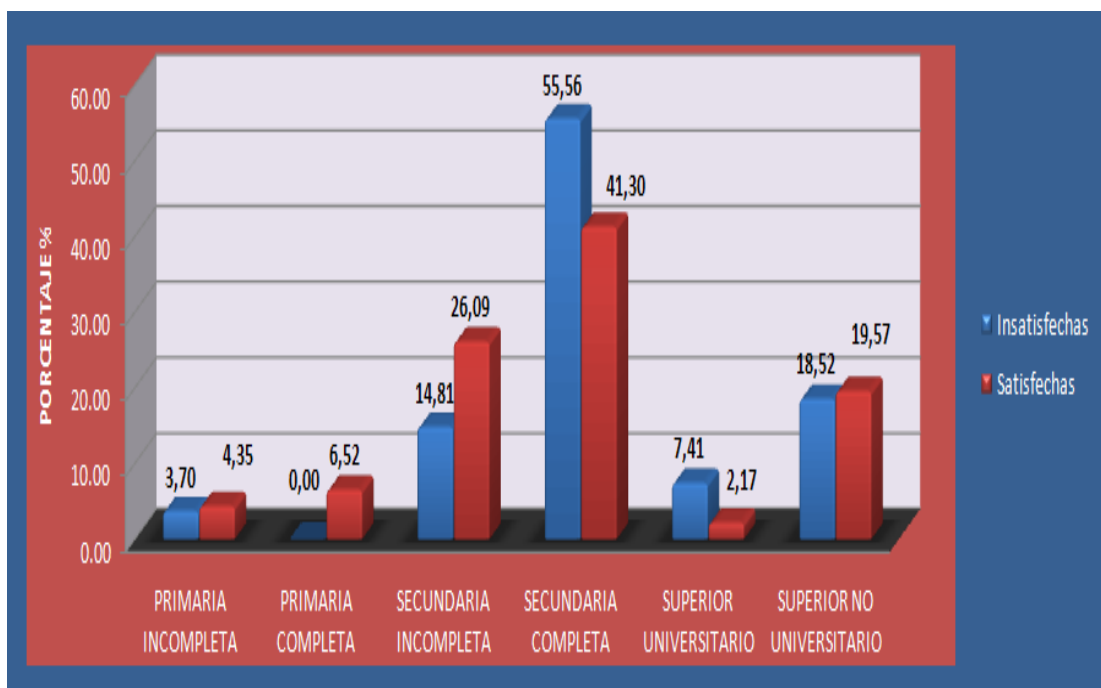
TABLA 15

Grado de instrucción en relación con la satisfacción en los dos centros de salud Nuevo Milenio y Jorge Chavez de Puerto Maldonado, 2012.

			SATISFACCION		Total
			Insatisfecha	Satisfecha	
			s	s	
INSTRUCCIÓN	PRIMARIA INCOMPLETA	N	2	2	4
		%	3,70	4,35	4,00
	PRIMARIA COMPLETA	N	0	3	3
		%	0,00	6,52	3,00
	SECUNDARIA INCOMPLETA	N	8	12	20
		%	14,81	26,09	20,00
	SECUNDARIA COMPLETA	N	30	19	49
		%	55,56	41,30	49,00
	SUPERIOR UNIVERSITARIO	N	4	1	5
		%	7,41	2,17	5,00
	SUPERIOR NO UNIVERSITARIO	N	10	9	19
		%	18,52	19,57	19,00
Total		N	54	46	100
		%	100,00	100,00	100,00

FUENTE: CUESTIONARIO DE ATENCION PRENATAL

GRÁFICO 15. GRADO DE INSTRUCCIÓN EN RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN EN LOS DOS CENTROS DE SALUD NUEVO MILENIO Y JORGE CHAVEZ DE PUERTO MALDONADO, 2012.



FUENTE: TABLA15

INTERPRETACIÓN:

En la TABLA y GRAFICO 15, el nivel de instrucción de las gestantes satisfechas menos de la mitad de tienen secundaria completa (41,30%), menos de una quinta parte estudiaron superior no universitario (19,57%), menos de una decima parte superior universitario (2,17%), mas de dos decimas partes secundaria incompleta (26,19%), y menos de una decima parte estudiaron primaria incompleta (4,35%) y las demás estudiaron primaria completa (6,52%) ; las gestantes insatisfechas mas de la mitad estudiaron la secundaria completa (55,56%), menos de las dos decimas partes superior no universitario (18,52%), menos de una decima parte superior universitario (7,41%), más de una decima parte secundaria incompleta (14,81%), menos de una decima parte estudiaron primaria incompleta (3,70%), no hay gestantes insatisfecha en estudios primarios completos.

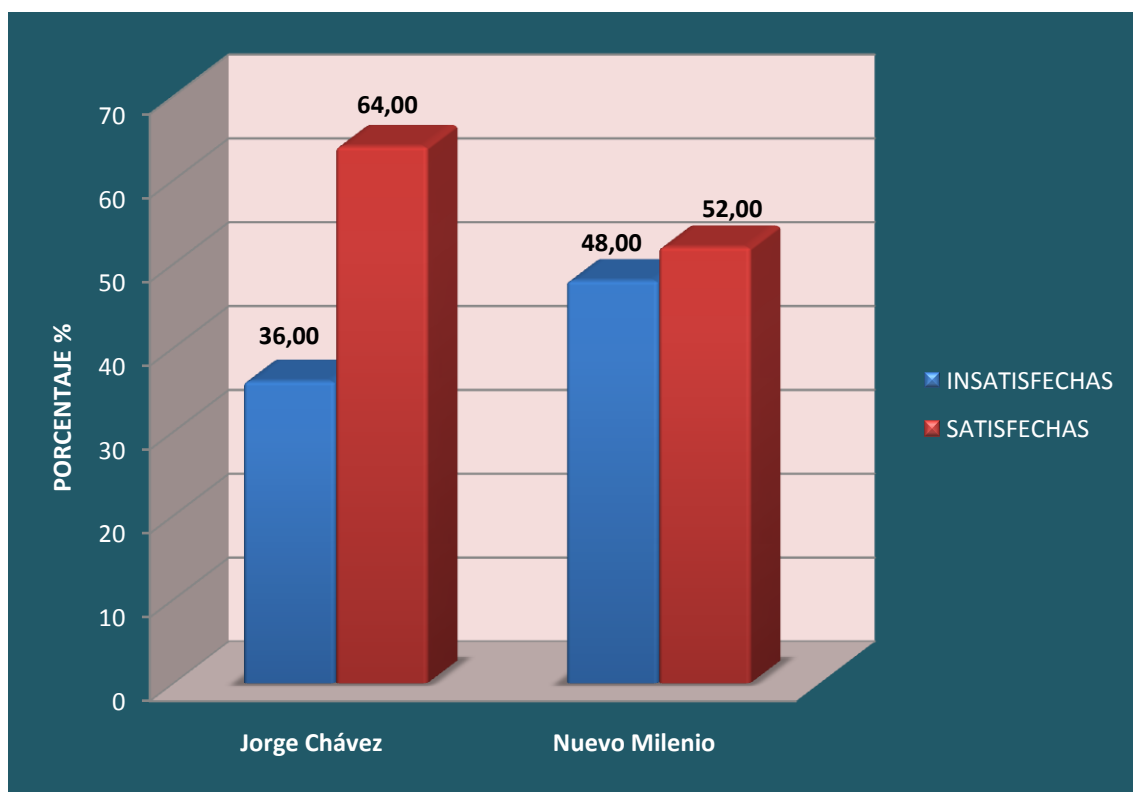
TABLA16

Nivel de satisfacción de las gestantes en el control prenatal en los centros de salud de Jorge Chávez y Nuevo Milenio de Puerto Maldonado, 2012.

		CENTROS DE SALUD	
		Jorge Chávez	Nuevo Milenio
INSATISFECHAS	N	18	24
	%	36,00	48,00
SATISFECHAS	N	32	26
	%	64,00	52,00
Total	N	50	50
	%	100,00	100,00

FUENTE: CUESTIONARIO DE LA ATENCION PRENATAL

GRÁFICO 16. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES EN EL CONTROL PRENATAL EN LOS CENTROS DE SALUD DE JORGE CHÁVEZ Y NUEVO MILENIO DE PUERTO MALDONADO, 2012.



FUENTE: TABLA 16

INTERPRETACIÓN:

La TABLA y GRAFICO 16, el nivel de satisfacción donde se observa que fue mas es el centro de salud Jorge Chávez con mas de la mitad (64%), a diferencia con el centro de Salud Nuevo Milenio que la diferencia no es mucha encontrándose también con más de la mitad (52,0%), en el nivel de insatisfacción en el centro de Salud Jorge Chávez más de una cuarta parte fue insatisfactorio (36 %) mientras que en el centro de salud Nuevo Milenio es más de las dos quintas partes fue también insatisfactorio (48,0%).

DISCUSIÓN

En Cuba, se admitió que uno de los componentes para la reducción de la muerte materna son los cuidados prenatales.⁽²⁷⁾

Partiendo de los hallazgos hallados, veremos que con respecto al grupo atareo se puede apreciar un grupo de gestantes adolescentes que acuden a realizarse el control prenatal que se encuentran entre 10 a 19 años, donde la percepción de calidad de atención del control prenatal fue de un 29,63 %, se encuentran insatisfechas del total de gestantes atendidas en los centros de salud y un porcentaje menor, las gestantes satisfechas con tan solo un 28,26%. Un hallazgo diferente a la de Verde y Sifuentes del nivel de calidad del control prenatal realizadas a las gestantes estudiadas en el Puesto de Salud Miraflores Alto⁽³⁾ donde la satisfacción que obtuvieron en este mismo grupo etario fue de una buena calidad de atención y de información. Los diferentes de valores encontrados en este estudio y la de Verde y Sifuentes considero que es ya que Verde y Sifuentes realizan su trabajo en un puesto de salud donde que se encuentra una menor cantidad de gestantes, por el cual hay una mayor interacción de gestante hacia obstetra y es mas fácil

llevar hacia las gestantes, a diferencia de este estudio que realizada las encuestas en dos centros de salud que tienes una demanda de gestantes que atender diariamente, donde no se puede lograr con facilidad esta interacción por el tiempo que lleva atender a cada paciente.

Respecto al grado de instrucción se obtuvo que hay una mayor cantidad de gestantes, con un nivel de estudio secundario completo, donde la cantidad de gestantes insatisfechas es de 55,56% del total de gestantes insatisfechas en ambos centros de salud y satisfechas una 41,30% de gestantes, un estudio algo diferente es la de Rocio y Lasso y asociados donde se evaluó la calidad de la atención en el Control prenatal percibida por gestantes atendidas en las Instituciones de salud de una Empresa Social del Estado de Pereira, durante el año 2010 ⁽⁷⁾ donde se encontró una mayor cantidad de gestantes, con tan solo a ver estudiado la secundaria incompleta con un porcentaje de 67% y estar satisfechas en su atención . Los resultados encontrados en este estudio y la de Rocio y Lasso y asociados, considero que fue, mayor el porcentaje de gestantes satisfechas, con el nivel secundario incompleto a diferencia del presente estudio, ya que por su falta de educación hace pensar que la atención que les ofrecen es la suficiente y

responden que están satisfechas con el trato recibido y por lo que su exigencia en la atención es mas baja, a diferencia de una persona con educación universitaria que por tener estudios, exigirá saber mas y que se le atienda con calidad, claro esta, que no es cierto esto en su totalidad, ya que existe un grupo de gestantes con un nivel de estudios secundaria incompleta que no tendrán temor de decir lo que realmente piensan de la atención de recibieron obviamente si se les trato bien o mal .

La implementación de la calidad en el control prenatal es una herramienta útil para disminuir la morbi - mortalidad materna. ⁽²⁸⁾

El nivel de satisfacción en ambos centros de salud tanto Jorge Chávez como Nuevo Milenio donde se obtuvo una satisfacción de 58% que fue tan solo un poco mas de la mitad, del total de gestantes controladas, hace ver que existe aun bastante trabajo por realizar, para alcanzar una mejor calidad de atención y lograr la satisfacción de las gestantes a ser controladas en su embarazo. Cifra aparentemente no tan mala a diferencia del estudio de Castaño donde estudio la calidad de la atención en el control prenatal opinión de las usuarias de una institución prestadora de servicios de Bogotá D.C.-

Colombia- 2008⁽⁸⁾ donde obtuvo que el trato recibido fue altamente negativa y tan solo un bajo porcentaje que estuvieron satisfechas , lo que hace pensar que el personal que trabaja en el centro de salud, aun no toman la debida conciencia y sensibilización del trato que debe recibir la paciente que debe de ser de calidad , a diferencia de los Centros de Salud tanto Jorge Chávez como Nuevo Milenio existe esa motivación de las obstetras, de ofrecer cada día, una mejor atención y poder lograr una mayor satisfacción por parte de las gestantes.

En un estudio local de la calidad de atención del control prenatal en gestantes, P.S. Cono Norte- Ciudad Nueva realizada por Luis Vela Moscoso se encontró en grado de satisfacción 77,61% refirió satisfacción y en contraparte a pesar de haberle prestado atención el 22.39% queda insatisfecha ⁽²⁹⁾ lo que me da gusto, ya que me hace ver que hay el interés por parte de las obstetras por atender cada vez mejor a las gestantes en su control prenatal.

La calidad del control prenatal, hace necesario tener en cuenta los siguientes factores, los cuales coadyuvaran a un mejor desempeño dentro de los centro de salud, así como a una optima atención y seguimiento a las usuarias del mismo : capacitar al personal de salud de las instituciones prestadores de servicio de salud en acción preventivas asistenciales , así como en los aspectos éticos-legales relacionados con la atención materno perinatal y en las acciones pertinentes a cada nivel de atención. ⁽³⁰⁾

CONCLUSIONES

Se formulan las siguientes conclusiones:

1. La percepción de las usuarias con respecto al tiempo de espera utilizado para recibir los servicios de obstetricia son en el centro de salud Jorge Chávez es rápida 40% y en el centro de salud Nuevo Milenio es rápido solo un 32,00%.
2. La información sobre los cuidados prenatales, signos de alarma en el Centro de Salud de Jorge Chávez es bueno 86,00% en el centro de salud Nuevo Milenio es bueno un 84,00% ; planificación familiar en el centro de salud Jorge Chávez dieron información 66,00 %, en el Centro de Salud Nuevo Milenio si un 68,00% ; nutrición en el embarazo en el centro de salud Jorge Chávez se les dio a todas información, a diferencia en el centro de salud Nuevo Milenio que solo recibió información un 92% ,

3. La percepción del usuario en el trato que recibieron por el servicio de obstetricia en la consulta en el centro de salud Jorge Chávez es bueno un 80%, en el centro de Nuevo Milenio es bueno un 84,00 %.

4. La privacidad de la usuaria durante la consulta obstétrica en el centro de salud Jorge Chávez es bueno un 72,00%, mientras que en el centro de salud Nuevo Milenio es bueno un 86,00%.

5. La percepción del usuario en la limpieza del consultorio obstétrico en el centro de salud Jorge Chávez es bueno un 74,00 % y en el centro de salud Nuevo Milenio es bueno un 84,00% y los servicios higiénicos del establecimiento en el centro de salud Jorge Chávez es bueno 28,00%, en el centro de salud Nuevo Milenio es bueno tan solo un 8,00%.

6. La percepción del usuario en la atención del servicio de farmacia en el centro de salud de Jorge Chávez es bueno 30,00%, en el centro de salud Nuevo Milenio es bueno un 24,00%; en laboratorio en el centro de salud Jorge Chávez es bueno 30,00%, en el centro de salud Nuevo Milenio es bueno un 36,00%.

RECOMENDACIONES

1. En los establecimientos de salud tanto Jorge Chávez como Nuevo Milenio que haya capacitaciones para sensibilizar al personal de salud (obstetras) y también al personal en general de Salud para poder cambiar algunas actitudes negativas que repercute en la atención hacia las gestantes y usuarios en general.
2. Realizar campañas en ambos Centros de Salud Jorge Chávez y Nuevo Milenio donde se conozca las funciones que ofrece el servicio de obstetricia , para que así la comunidad interactúe directamente con el personal de obstetricia para poder cada vez mas disminuir la brecha que existe entre la gestante y obstetra o lograr una confianza entre ellos.
3. Una participación mas activa de las obstetras en los Centros de Salud Jorge Chávez y Nuevo Milenio en los diferentes programas que existen en los centros de salud como psicoprofilaxis y el programa de nutrición hacia las gestantes y las puérperas para que así la obstetra tenga una mayor interacción y poder lograr poco a poco una confianza entre usuaria y obstetra.

4. La atención del control prenatal hacia las gestantes en los Centros de Salud Jorge Chávez y Nuevo Milenio sea mas sociable en donde las usuarias no tengan temor de preguntar cualquier duda que tengan y lograr que las gestantes sigan con las indicaciones que se les da.

5. Un mejor control en el seguimiento de las gestantes que no acuden a sus controles prenatales en los Centros de Salud Jorge Chávez y Nuevo Milenio en la fecha indicada lo cual con ello la usuaria vera que hay un interés hacia ella por parte de la obstetra en la etapa de su embarazo, para que tengan un embarazo controlado con una atención de calidad.

6. Una mejor organización en la administración de las historias clínicas en el ambos centros de salud Jorge Chávez y Nuevo Milenio como que también un traslado de las historias clínicas mas rápidos y ordenadas para que las usuarias se han atendidas y no tengan que espera mucho tiempo en su atención.

7. Tanto en los centros de salud Jorge Chávez como Nuevo Milenio un urgente mantenimiento de los servicios higiénicos, con agua disponible todo el tiempo y jabón.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1.- Macedo k. Grado de satisfacción de la gestante al recibir la atención prenatal en el policlínico Agustín Gavidea Salcedo, Lambayeque, 2011. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- 2.- Lora Loza, Mi .Calidad de atención materna en los servicios de Obstetricia percibido por las usuarias: estudio comparativo en dos Hospitales Regionales del norte del Perú, 2007.
- 3.- Verde Y, Sifuentes R. Nivel de calidad del control prenatal. Chimbote- Perú. Universidad San Pedro. 2010.
- 4.- Blossiers C. Interacción entre el personal de salud y las jóvenes embarazadas durante el control prenatal: un estudio cualitativo. Rev. Perú Med Exp Salud Pública 2010, Vol. 27. 1726-4634.
- 5.- Mayca J., Palacios Flores E, Medina A., Velásquez J., Castañeda D. Percepciones del personal de salud y la comunidad sobre la

adecuación cultural de los servicios materno perinatales en zonas rurales andinas y amazónicas de la región Huánuco. 2009. Rev. Perú Med Exp Salud Pública. 2009; 26(2): 145-60.

6.- Genith M. Evaluación de la utilización adecuada del control prenatal en Bogotá con base en la encuesta nacional de salud del 2007-2009. Trabajo de grado para obtener el título profesional de magister en salud pública. Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Medicina.

7.- Rocío A, Lasso G, Claret A y Franco B. Percepción de gestantes acerca de la calidad del control prenatal en una empresa de salud del estado de Pereira 2010.

8.- Castaño Sierra K. . Calidad de la atención en el control prenatal opinión de las usuarias de una institución prestadora de servicios de Bogotá D.C.-Colombia- 2008.Trabajo de grado para obtener el título profesional (enfermería), Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Enfermería.

9.- Bravo E. Evaluación de la calidad de la atención del programa de Control prenatal a partir de la atención brindada a las Usuaris en el centro de salud suroccidente de la ESE Popayan enero de 2011 – junio de 2011.

10.- Orihuela A. Aquino L. Sánchez M. Suarez L. Percepción de la calidad de la atención de enfermería en usuarias del control prenatal del hospital regional de C.D.E. y del hospital distrital de Pdte. Franco julio-agosto del 2010. Trabajo de grado. Universidad Nacional del Este. Facultad de Ciencias de la Salud. Carrera de enfermería.

11.- Proyecto de Salud y Nutrición Básica, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, trabajo de grado (Gestión de la Calidad Modulo II). Lima. Editorial del MINSA; 1999.

12.- Romero L. Percepción del paciente acerca de la calidad de Atención que brinda la enfermera en el servicio de Medicina en el hospital nacional Daniel Alcides. Lima. 2008. trabajo de grado

(Enfermería). Universidad nacional mayor de san marcos. Facultad de medicina humana.

13.- Gutierrez R. La Satisfacción del Paciente como medida de la Evaluación de la Calidad Percibida; Toledo, 2003. (www.uclm.es/area/fac/cursos/pcte/ponencias/rodrigo%20gutierrez)

14.- Tutorial de comunicación interpersonal para la calidad de atención y satisfacción de la usuaria. Perú. Ministerio de Salud – MINSA. Proyecto 2000.

15.- Valverde C. Percepción sobre la Calidad de Atención por parte de los usuarios externos en el Servicio de Emergencia de Niños del Hospital Fernando Vélez Paiz. Agosto - noviembre 2008.managua.2009.Trabajo de grado (especialista en pediatría). Universidad nacional autónoma de Nicaragua. Facultad de ciencias médicas.

16.- Perú, Guías Nacionales de Atención Integral de Salud sexual y Reproductiva: Lima, Ministerio de Salud, 2004.

17.- BSR la biblioteca de la salud reproductiva de la OMS. Control prenatal (<http://apps.who.int/rhl/es/> fecha de acceso: 30-06-2011).

18.- Andrade V, Martínez C, Saco S. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del hospital de apoyo n.º 1 - Minsa - cusco de noviembre de 1999 a enero del 2000. Rev. Situa 2000; Año 8(16): 17-25.

19.- servicio de salud chiloé satisfacción del usuario (http://sschiloe.redsalud.gov.cl/url/page/ssalud/sschiloe/g_participacion_ciudadana/satisfaccion_del_usuario.html fecha de acceso: 16-02-2013)

20.- Andrade V, Martínez C, Saco S. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del hospital de apoyo n.º 1 - Minsa - cusco de noviembre de 1999 a enero del 2000. Rev. Situa 2000; Año 8(16): 17-25.

21.- Casini S., Gustavo A. Sáinz L.,Hertz M.,Andina E. Guía del control prenatal embarazo normal. Rev. Hosp. Mat. Inf. Ramón Sardá. 2002.21.51-62.

22.- De canales F.H. de Alvarado E.L. Pinedo E.B. metodología de la investigación.2000

23.- CIE 10 - Código Internacional de Enfermedades (<http://cie10.tiddlyspot.com/> fecha de acceso: 16-07-2011)

24.- Proyecto de Salud y Nutrición Básica, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, trabajo de grado (Gestión de la Calidad Modulo II). Lima. Editorial del MINSAs; 1999

25.- Perú. Resolución Ministerial N° 142-2007. Documento Técnico: "Estándares e Indicadores de Calidad en la Atención Materna y Perinatal en los Establecimientos que cumplen con Funciones Obstétricas y Neonatales". Ministerio de salud.2002.

26.- Tukey, J.W. análisis de datos exploratorio.

27.- Servicios de salud materna de buena calidad. [En línea] disponible en http://www.safemotherhood.org/fact_and_figures/spanish/s_maternal_health.htm. Acceso 24 de mayo del 2013.

28.- Boletín de la OPS .octubre 25 de 2006, (fecha de acceso -16-03-2013).

29.- Vela Moscoso L. Calidad de atención del control prenatal en gestantes, P.S. Cono Norte- Ciudad Nueva-2007- Tacna – Perú.

30.- Eslava D. Calidad de atención en el control prenatal de las instituciones de salud en el 2009. Lima – Perú.

ANEXOS

Ponderación de los puntajes de la encuesta realizada.

Documento técnico de los estándares e indicadores de calidad en la atención materna perinatal en los establecimientos que cumplen con funciones obstétricas y neonatales del ministerio de salud.

Si: 2 puntos

No: 0 puntos

Demora (D): 0 puntos

Malo (M): 0 puntos

Regular (RE): 1 punto

Rápido (R): 2 puntos

Bueno (B): 2 puntos

No aplica (NA): 0 puntos

ANEXO II

CONSENTIMIENTO INFORMADO

He sido informada/o de los beneficios de esta investigación para mi, del carácter confidencial de las respuestas, he podido hacer preguntas, he disipado mis dudas y he recibido información sobre el mismo a través de la investigadora Sra. (Srta.).....

Comprendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirarme cuando lo desee, sin que ello interfiera o tenga alguna consecuencia en mis cuidados médicos. Por lo tanto, doy libremente mi conformidad a participar.

.....Firma del participante

ANEXO III

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10-19	29	29.0	29.0	29.0
	20-35	54	54.0	54.0	83.0
	36-64	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

FUENTE: CUESTIONARIO DE LA ATENCION PRENATAL

ANEXO IV

Título: Percepción de la calidad de atención del control prenatal por la usuaria externa en el Centro de Salud Jorge Chávez y Nuevo Milenio de Puerto Maldonado en el año, 2012.

Autora: Jennifer Sandra Chambe Vildoso

PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO METODOLGICO	BIBLIOGRAFIA
<p>Se observo que hay una gran cantidad de usuarias que acuden al C.S. Jorge Chavez y C.S. Nuevo Milenio hacia el servicio de obstetricia para ser atendidas en el control prenatal.</p> <p>Donde se requirió evaluar cual es la perspectiva en la atención cuando salen de las consultas por la que acudieron, ya que se observo que muchas de ellas ya no vuelven, no obstante el usuario insatisfecho refleja el panorama real de la calidad de atención en el servicio de obstetricia, para determinar su satisfacción es imperante y fue necesario un análisis</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la percepción de la calidad de atención del control prenatal por la usuaria externa en el Centro de Salud Jorge Chávez y Centro de Salud Nuevo Milenio, 2012.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>A. Describir la percepción de los usuarias con respecto al tiempo de espera utilizado para recibir los servicios de obstetricia.</p> <p>B. Describir si le brindaron información sobre los cuidados prenatales, signos de alarma, planificación familiar y nutrición durante el embarazo durante la consulta.</p> <p>C. Identificar la</p>	<p>1. Diseño de la investigación.</p> <p>Según el problema y los objetivos planteados, el estudio realizado es de tipo descriptivo de corte trasversal según canales. La investigación es no experimental, mediante una investigación cualitativa en los centros de salud de Jorge Chávez y Centro de Salud de Nuevo Milenio durante el año 2012.</p> <p>2. Población de estudio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Población: La población objetivo son las gestantes controladas que acudirán al servicio de obstetricia en el Centro de Salud Jorge Chávez y Nuevo Milenio. • Muestra: • Tamaño de muestra: estará determinado por el total de gestantes que acudan al Centro de Salud Jorge Chávez y Nuevo Milenio para la atención del control prenatal, durante el periodo, octubre, noviembre y diciembre del 2012. • Tipo de muestreo: El trabajo es de tipo no probabilístico, consecutivo (Font) en los dos horarios de atención (mañana y tarde) y de lunes a sábado que cumplan con los criterios de inclusión en un periodo de tiempo. • Unidad de análisis <p>Mujeres gestantes según la clasificación del CIE10 del capítulo XV.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Valverde C. Percepción sobre la Calidad de Atención por parte de los usuarios externos en el Servicio de Emergencia de Niños del Hospital Fernando Vález Paiz. Agosto - noviembre 2008.managua.2009.Trabajo de grado (especialista en pediatría). Universidad nacional autónoma de Nicaragua. Facultad de ciencias médicas. • Bravo E. Evaluación de la calidad de la atención del programa de Control prenatal a partir de la atención brindada a las Usuarías en el centro de salud suroccidente de la ESE Popayan enero de 2011 -

<p>de la calidad de atención, para adaptar estrategias para una atención de calidad mejor y lograr que acudan para ser atendidas en el momento oportuno y adecuado.</p>	<p>percepción del usuario en el trato que recibieron por el servicio de obstetricia en la consulta.</p> <p>D. identificar la privacidad de la usuaria durante la consulta obstétrica.</p> <p>E. Identificar la percepción del usuario en la limpieza del consultorio obstétrico y los servicios higiénicos del establecimiento.</p> <p>F. Describir la percepción del usuario en la atención del servicio de farmacia y laboratorio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Criterios de inclusión: mujeres gestantes con un diagnostico definitivo de estar embarazadas que acudan a su control prenatal en los Centros de Salud de Jorge Chávez y Nuevo Milenio. ○ Criterios de exclusión: mujeres gestantes con un diagnostico definitivo de embarazo pero que no desee participar del estudio, con algún trastorno del discernimiento, transeúnte, <p>3. Variable dependiente: Percepción de la calidad de atención del control prenatal</p> <p>4. Técnicas y métodos de recolección de datos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las técnicas de recolección de datos que se utilizarán: La técnica que se utilizara será el cuestionario que será aplicado por el investigador hacia la encuestada donde se le informara que es totalmente anónima y es libre de elegir la opción que ella crea que es la correcta sin juzgarla. • Los métodos de recolección de datos que se usarán son: Donde el instrumento a utilizar es el cuestionario, del documento técnico de los estándares e indicadores de calidad en la atención materna perinatal en los establecimientos que cumplen con funciones obstétricas y neonatales del ministerio de salud que se encuentra aprobada. <p>5. PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS Las tareas de procesamiento y análisis de los datos comprenderán las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Medidas estadísticas descriptivas y Análisis Exploratorio de datos. ○ La presentación de los datos se hará de dos formas. presentación tabular (tablas) y presentación gráfica (barras simples, sectores, steam and leaf ,). ○ Se utilizará el programa SPSS versión 15. 	<p>junio de 2011.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Macedo k. Grado de satisfacción de la gestante al recibir la atención prenatal en el policlínico Agustín Gavidea Salcedo, Lambayeque, 2011. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. • Camarena L., Von C. Perspectiva de calidad de atención prenatal alterna a la institucional: ciudad de Chihuahua, México, Rev. Redalyc. enero-junio, 2007. Vol 25. pp. 40-49. • castro M. evaluación de la utilización adecuada del control prenatal En Bogotá con base en la encuesta nacional de salud 2007. Trabajo de grado título (Magíster en Salud pública). universidad nacional de Colombia. Facultad de medicina.
---	--	---	---

